

Accord-cadre négocié conformément à l'article 35-II-8 du code des marchés publics

N°SAJ- DEI 10- 44

Acquisition de licences Oracle incluant le programme CAMPUS WIDE et de prestations de support technique associées

CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES VALANT ACTE D'ENGAGEMENT

ENTRE:

L'AGENCE DE MUTUALISATION DES UNIVERSITES ET DES ETABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR OU DE RECHERCHE ET DE SOUTIEN A L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR OU A LA RECHERCHE

Représentée par : Monsieur Claude RONCERAY, agissant en qualité de Directeur de l'Agence

Ci-après dénommée " l'Amue "

D'une part

ET

ORACLE FRANCE
Société par Actions Simplifiée an capital de 7 617 978 Euros.

Siège social	:	5, Boulevard Charles de Gaulle 92715 COLOMBES Cedex
Registre du commerce	:	NANTERRE 335 092 318
SIRET	:	335 092 318 00187
Code APE	:	5829 C
Banque	:	
Code Banque	:	
Code Guichet	:	
Compte n°	:	
Clé	:	

Représentée par Brigitte des ABBAYES agissant au nom et pour le compte de ladite société en qualité de Directeur Juridique

Ci-aprés Dénommé " le Titulaire "

D'autre part



A. PREAMBULE

Les éléments figurant dans le présent préambule sont donnés par l'Amue et à titre d'information seulement.

L'Agence de mutualisation des universités et des établissements d'enseignement supérieur ou de recherche et de support à l'enseignement supérieur ou à la recherche (Amue) est un Groupement d'Intérêt Public (GIP) qui associe des universités et des établissements d'enseignement supérieur et de recherche volontaires, autour d'un objectif de modernisation de leur gestion et de la réalisation de leurs missions.

L'Amue regroupe actuellement 177 membres adhérents parmi lesquels un grand nombre utilisent des Logiciels du programme Campus Wide d'Oracle.

B – Montage contractuel

L'Amue remplit les conditions posées à l'article 9 du CMP décrivant les centrales d'achat. En outre, sa convention constitutive, adoptée lors de l'assemblée générale du GIP du 29 novembre 2006, prévoit en son article XXII qu'elle constitue une centrale d'achats. Elle peut à ce titre, sur le fondement du 2° de l'article 9 susmentionné, conclure des accords-cadres destinés à des pouvoirs adjudicateurs à savoir les Etablissements qui en sont adhérents.

Ces derniers, tout comme l'Amue elle-même, peuvent donc tous se prévaloir des conditions obtenues au terme dudit accord-cadre par la signature d'un marché subséquent avec le Titulaire.

Afin de garantir la sécurité juridique du cadre contractuel, l'Amue a fait le choix d'encadrer ce dispositif de contractualisation ultérieure par la rédaction d'un Marché Subséquent-Type (ci-après « MS-type ») non-modifiable, sur la base duquel l'Amue et les Etablissements peuvent établir une relation directe avec le Titulaire

Le présent accord s'inscrit dans ce cadre contractuel.

SOMMAIRE

Article 1. OBJET DE L'ACCORD - CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet l'acquisition de Licences personnelles, non-exclusives et non cessibles de droit d'utilisation, pour la durée des droits d'auteur pour les Logiciels Oracle incluant le programme Campus Wide et la 1ère année de Support Technique associé définis en annexe 2, pour les besoins de l'Amue et des Etablissements adhérents de l'Amue figurant en Annexe 1.

Les prestations à réaliser au titre de cet accord-cadre sont déclenchées au moyen de marchés, dits « marchés subséquents », passés entre, d'une part, le Titulaire de l'accord-cadre, et, d'autre part, l'Amue ou un Etablissement Bénéficiaire souhaitant bénéficier des prestations de l'accord-cadre,

Article 2. DEFINITIONS

1 - Le terme « Bénéficiaire » ou "**Etablissement** "désigne tant l'Amue que les Etablissements adhérents de l'Amue. En concluant un marché subséquent chaque Bénéficiaire s'engage à utiliser les licences conformément aux dispositions du présent accord-cadre.

2 - Le terme «**Logiciel**(s) » désigne les produits logiciels, propriété du Titulaire ou distribués par ses soins que le Bénéficiaire a commandé, la Documentation ainsi que toute mise à jour fournie au titre du Support Technique.

3 - Le terme « **Documentation** » signifie le manuel d'utilisation et les manuels d'installation.

4 - Le terme «**Support Technique** » désigne les prestations de Support Technique comprenant le «service de mises à jour logiciel et le support produit », aussi désigné par le terme Support Premier.

5 - Le terme « **Logiciel auxiliaire** » signifie les composants appartenant à des tiers indiqués dans la Documentation, qui peuvent être utilisés exclusivement pour installer ou exécuter les Logiciels avec lesquels les logiciels auxiliaires sont livrés.

6 - Le terme « **marché subséquent** » signifie le marché par lequel un Bénéficiaire s'engage à utiliser les Logiciels acquis au titre dudit marché subséquent conformément aux dispositions du présent accord-cadre auquel il se réfère. Les marchés subséquents sont passés entre, d'une part, le Titulaire de l'accord cadre, et d'autre part, l'Amue ou un établissement adhérent de l'Amue souhaitant bénéficier des conditions de l'accord-cadre.

7. Le terme « **Pouvoir Adjudicateur** » signifie tout Etablissement ou Bénéficiaire ayant signé un marché subséquent avec le Titulaire.

Article 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels régissant l'accord-cadre sont, dans l'ordre de priorité et de valeur décroissante :

- Le présent cahier des clauses particulières (CCP) valant acte d'engagement dans la version résultant des dernières modifications éventuelles opérées par avenant dont l'exemplaire original conservé dans les locaux de l'Agence fait seul foi ;
- L'offre du Titulaire dont l'exemplaire original conservé dans les locaux de l'Agence fait seul foi, comprenant :
  - La liste des Etablissements Bénéficiaires (Annexe 1)
  - L'offre financière du Programme Campus Wide (annexe 2),
  - Les définitions et règles tarifaires des licences (annexe3
  - les conditions générales de support technique (annexe 4)
  - Le marché subséquent type (annexe 5)
- Le Cahier des Clauses Administratives Générales, applicable aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, approuvé par l'arrêté du 16 septembre 2009 n°0240.

En cas de contradiction ou de différence entre des documents constitutifs de l'accord-cadre, ces documents prévalent dans l'ordre ou ils sont énumérés.

Article 4. PASSATION DE L'ACCORD CADRE

Le présent accord-cadre est passé en application de l'article 35 II.8 du CMP, aux dispositions duquel il est soumis.

Le recours à cette procédure s'explique par l'exclusivité que détient le Titulaire sur ses produits et par le fait que les principaux applicatifs distribués par l'Amue à ses adhérents font appel aux logiciels du Titulaire.

Article 5. CARACTERISTIQUES DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre est passé en application des articles 76 et 77 du CMP.

Il n'est pas alloti. Il est mono-attributaire.

Conformément aux dispositions de l'article 76-VI du code des marchés publics, les marchés subséquents passés sur le fondement du présent accord-cadre sont des marchés à bons de commande soumis aux dispositions de l'article 77 du CMP.

Article 6. DUREE DE L'ACCORD CADRE

L'accord-cadre est conclu pour une durée de 36 mois à compter du 1er aout 2011.

Article 7. MODALITES DE PASSATION DES MARCHES SUBSEQUENTS

La conclusion des marchés subséquents intervient lors de la survenance du besoin. L'Amue et les Etablissements qui souhaitent bénéficier des prestations prévues au présent accord-cadre notifient au Titulaire un marché subséquent qui doit être dûment complété et signé par les Parties concernées.

En principe, les marchés subséquents sont passés individuellement par chaque Etablissement. Cependant, les Etablissements peuvent se regrouper en vue de la passation d'un marché subséquent unique lorsqu'ils souhaitent assurer une coordination d'Etablissements autour d'un site géographique dans une dynamique de fusion ou de coopération renforcée. Les Etablissements concernés désignent alors un Etablissement coordonnateur chargé de conclure le marché subséquent.

Ils constituent alors un groupement de commande au sens de l'article 8. VII. 2° du code des marchés publics, l'Etablissement coordonnateur étant chargé de signer le marché subséquent, de le notifier et l'exécuter au nom de l'ensemble des membres du groupement.

L'Etablissement coordonnateur garantit qu'il est habilité à engager les autres Etablissements Bénéficiaires dans les termes de l'Accord Cadre et du marché subséquent. L'Etablissement coordonnateur garantit qu'il sera responsable en cas de violation desdits contrat par l'une d'entre elles.

Dans ce cadre, les prix de licences et du support technique associé sont calculés au regard du nombre de personnes relevant des Etablissements regroupés comme s'ils constituaient une entité juridique unique,

La conclusion des marchés subséquents ne peut se faire que pendant la durée de validité de l'accord-cadre. Leur terme ne peut se situer au delà d'un an après celui de l'accord-cadre afin de permettre la commande de la prestation de Support Technique pour une durée équivalente.

La notification des marchés subséquents emporte commencement d'exécution des prestations prévues dans l'accord-cadre.

Article 8. LISTE DES ETABLISSEMENTS BENEFICIAIRES

La liste des Etablissements adhérents à l'Amue telle que définie en annexe 1 est jointe au présent CCP à titre d'information. Cette liste n'est pas exhaustive et fait l'objet d'une mise à jour après chaque assemblée générale de l'Amue en fonction des nouvelles adhésions et/ou retraits des Etablissements. Cette mise à jour sera adressée au Titulaire par courrier recommandé avec accusé réception et entrera en vigueur à compter de la date de réception par le Titulaire.

Article 9. DROITS CONCEDES

Le Titulaire accorde au bénéficiaire d'un marché subséquent un droit non exclusif, non cessible, d'utilisation des

Logiciels pour la durée de protection des droits d'auteur sauf stipulation contraire en Annexe 2 exclusivement pour les opérations internes liées à son activité, aux conditions stipulées au présent accord -cadre, y compris les définitions et règles tarifaires et la Documentation des Logiciels.

Le bénéficiaire peut autoriser ses mandataires ou ses cocontractants (y compris notamment en infogérance) à utiliser les Logiciels aux mêmes fins. Il est responsable du respect du présent accord -cadre par ceux-ci.

Pour les Logiciels qui sont spécifiquement conçus pour permettre aux clients et fournisseurs du Bénéficiaire d'interagir avec lui dans le cadre de ses opérations internes liées à ses activités, ladite utilisation est autorisée au titre du présent accord-cadre.

La Documentation est livrée avec les Logiciels, et également accessible en ligne à l'adresse :
http:/loracle.com/contracts

Article 10. LICENCE D'EVALUATION

Lorsqu'un Etablissement au titre du présent accord-cadre commande sur la base de son marché subséquent des Logiciels d'évaluation ou les reçoit avec sa commande, il s'engage à les utiliser uniquement à des fins d'évaluation pour une période de trente (30) jours à compter de la date de livraison. S'il les utilise au-delà de cette période, il devra acquérir la licence d'utilisation correspondante. S'il décide de ne pas acquérir la licence d'utilisation à la fin de la période de trente (30) jours, il s'engage à cesser toute utilisation et à les effacer de ses systèmes informatiques. Les Logiciels fournis au titre d'une licence d'évaluation sont fournis en l'état et le Titulaire ne fournit à ce titre aucun support technique ni garantie quels qu'ils soient.

Article 11. LOGICIELS DU PROGRAMME CAMPUS WIDE

Bénéficiaires du Programme Campus Wide
Dans le cadre du présent Accord Cadre, seuls l'Amue et les établissements d'enseignement adhérents de l'Amue (« Bénéficiaires ») pourront bénéficier du Programme Campus Wide sous réserve qu'ils soient listés en annexe 1 et qu'ils aient signé un marché subséquent.

Logiciels Campus Wide
En contrepartie de l'acquisition des licences d'utilisation pour tous les étudiants, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel, aux enseignants et au personnel de chaque établissement d'enseignement Bénéficiaire, le Titulaire concède les droits suivants au Pouvoir Adjudicateur:

a) Accès Internet
Les licences Campus Wide concédées à un établissement Bénéficiaire au titre du présent Accord Cadre permettent à un nombre illimité d'utilisateurs Internet de cet établissement Bénéficiaire d'accéder aux logiciels commandés, à condition que cet accès ait pour but de visualiser, rechercher ou ajouter des informations liées à l'administration, à l'enseignement, à la recherche ou aux fonctions de services communs dudit établissement Bénéficiaire. L'établissement Bénéficiaire final peut facturer ces accès Internet, à condition que cette redevance soit décrite comme étant exclusivement destinée à rembourser l'établissement Bénéficiaire de ses coûts engagés pour le développement et l'administration de son programme de gestion.

b) Membres OAI et WDP
A compter de la date de notification du présent Accord Cadre, du marché subséquent ou du bon de commande s'y référant, le personnel enseignant de l'établissement Bénéficiaire pourra participer au programme "Oracle's Academic Initiative" (OAI) et/ou au programme «Oracle Workforce Development » (WDP) ou tout autre programme disponible au moment de la commande. L'adhésion au programme OAI/WDP sera gratuite pour tous les établissements Bénéficiaires qui choisissent d'intégrer les Logiciels Oracle licenciés dans l'enseignement prodigué dans les salles de cours.

Les demandes d'adhésion gratuite au programme OAI doivent être adressées à l'adresse Internet suivante: http://oai.oracle.com. Dès que l'établissement Bénéficiaire est membre de l'OAI, il est autorisé à utiliser les logiciels licenciés en vertu du présent Accord Cadre, aux fins d'enseignement stipulées à l'accord OAI.

c) Utilisateurs Minimums

Le tableau du nombre minimum d'utilisateurs mentionné à l'annexe 3 "définitions et règles tarifaires des Licences" n'est pas applicable aux logiciels Campus Wide. Ces logiciels ne peuvent être utilisés pour des fonctions scolaires non médicales d'un centre médical associé ou d'un hôpital universitaire (par exemple la gestion des patients et la facturation)

d) Conditions requises de minimas de Licence

Chaque établissement Bénéficiaire s'engage à maintenir des licences d'utilisation pour tous les étudiants, qu'ils soient à temps plein ou à temps partiel, aux enseignants et au personnel de son Etablissement.

Chaque année, à la date d'anniversaire de la commande, si pour chaque établissement Bénéficiaire, le nombre d'étudiants inscrits à temps complet ou temps partiel, de professeurs et de membres du personnel, est supérieur à l'année précédente, l'établissement Bénéficiaire devra acquérir des licences additionnelles afin qu'ils bénéficient des droits d'utilisation du Programme Campus Wide.

Chaque Etablissement s'engage à (a) être toujours en conformité avec les minima de licences requis et (b) à commander des licences supplémentaires afin de rétablir cette conformité.

Article 12. LIVRAISON ET INSTALLATION DES LOGICIELS

Le Titulaire met à la disposition du Pouvoir Adjudicateur ayant notifié un marché subséquent, les Logiciels commandés pour un téléchargement électronique sur le site de livraison électronique dont l'adresse est la suivante: http://edelivery.oracle.com. A partir de cette adresse Internet, le Pouvoir Adjudicateur peut à tout moment accéder et télécharger sur son site les Logiciels et leur Documentation dans la version de production en vigueur à la date de la notification du marché subséquent ou du bon de commande. Sous réserve d'avoir maintenu sans interruption le Support Technique pour les Logiciels listés en Annexe 2, le Pouvoir Adjudicateur peut continuer à télécharger les Logiciels et leur Documentation pour tous les Logiciels commandés au titre du présent Accord Cadre. La livraison électronique ne conditionne pas la date d'admission et ne donne pas lieu à un procès verbal d'admission. L'admission est réputée acquise à la date de notification du marché subséquent ou à la date du bon de commande.

Les licences objet du présent accord-cadre sont concédées aux Bénéficiaires à compter de la date de la notification de leur marché subséquent ou du bon de commande s'y référant.

L'installation et la mise en ordre de marche sont réalisées par les Bénéficiaires selon les standards du Titulaire définis dans le manuel d'installation.

Article 13. PRESTATIONS DE SUPPORT TECHNIQUE

Les prestations de Support Technique comprennent les Mises à Jour Logiciel, le Support Produit, aussi désigné par le terme Support Premier.

Les prestations de Support Technique annuel commandées sont fournies la première année et toutes les années suivantes aux conditions générales en vigueur lorsqu'elles sont exécutées.

Les conditions générales de Support Technique font partie intégrante du présent accord-cadre et peuvent être modifiées à tout moment par le Titulaire. Toutefois, les modifications ne se traduiront pas par une réduction importante du niveau de support des Logiciels supportés pendant la période pour laquelle les redevances correspondantes ont été payées. Le bénéficiaire doit en prendre connaissance avant chaque commande. Elles sont disponibles et mises à jour à l'adresse suivante : http://oracle.com/contracts.

Les Conditions Générales de Support Technique en vigueur à la date de notification de l'Accord Cadre sont jointes, à titre d'information en annexe 3 des présentes.

Si le bénéficiaire acquiert le Support Technique pour une licence appartenant à un groupe de licences, il doit acquérir le même niveau de support pour toutes les licences appartenant à ce même groupe.

Le bénéficiaire a la faculté de résilier le Support Technique pour un sous-groupe de licences, à condition de résilier les licences de ce sous-groupe. Les redevances de Support Technique des licences restantes seront

calculées conformément à ce sous-groupe aux conditions de Support Technique en vigueur à la date de la résiliation. La définition du groupe de licences figure aux conditions générales de Support Technique en vigueur.

Si le bénéficiaire décide de ne pas acquérir de Support Technique, il n'est pas autorisé à mettre à jour les licences non supportées avec les nouvelles versions. Sauf autrement convenu, le Titulaire se réserve expressément le droit de corriger les erreurs pouvant affecter les Logiciels.

Les services de Support Technique, de par leur nature, ne donnent pas lieu à vérification.

Article 14. RENOUVELLEMENT ANNUEL DE SUPPORT TECHNIQUE

Le renouvellement de la prestation annuelle de Support Technique se fait, pour chaque Etablissement souhaitant renouveler ladite prestation, par un marché distinct au présent accord cadre et des marchés subséquents. Ledit renouvellement ne pourra en aucun cas entrer dans l'objet d'un marché subséquent.

Article 15. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Titulaire conserve la propriété et tous les droits de propriété intellectuelle des Logiciels. Le Titulaire conserve la propriété de toutes les œuvres résultant des services développées et livrées au titre du présent accord-cadre.

Les Bénéficiaires sont autorisés à faire le nombre de copies nécessaires pour l'usage autorisé et une copie de sauvegarde au cas où leur système ne fonctionnerait pas.

Toute technologie appartenant à des tiers et susceptible d'être nécessaire ou indispensable pour être utilisée avec les Logiciels du Titulaire figure à la Documentation. Lesdites technologies sont licenciées selon les termes du contrat de licence de technologie du tiers mentionné à la Documentation et non selon les termes du présent accord-cadre.

Les Bénéficiaires ne sont pas autorisés à :

- enlever ou modifier les mentions notamment de propriété du Titulaire ou de ses concédants figurant sur les Logiciels ;
- mettre les Logiciels ou le résultat des services Oracle à la disposition de tiers pour leur propre activité (à moins qu'un tel usage ne soit expressément prévu par la licence du Logiciel ou de l'œuvre résultant des services) ;
- effectuer ou permettre le désassemblage, la décompilation ou l'ingénierie à rebours des Logiciels (sauf dans la mesure requise pour assurer l'interopérabilité ; ladite interdiction s'applique notamment à l'examen des structures de données ou d'éléments similaires produits par les Logiciels) ;
- communiquer les résultats d'essais comparatifs des Logiciels sans l'accord préalable et écrit du Titulaire.

Article 16. GARANTIE EN CONTREFACON

Si une action en contrefaçon est intentée par un tiers contre le Pouvoir Adjudicateur ou contre le Titulaire (ci-après le Receveur, qui peut désigner soit le Pouvoir Adjudicateur soit le Titulaire selon la partie qui a reçu le Composant) au motif qu'une des informations, concepts, spécifications, instructions, logiciels, données ou composants (le Composant) fournie ou mise à disposition par le Pouvoir Adjudicateur ou par le Titulaire (le Fournisseur, qui peut désigner soit le Pouvoir Adjudicateur soit le Titulaire selon la partie qui a fourni le Composant), et utilisés par le Receveur, violerait les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, le Fournisseur assurera, à ses seuls frais et dépens, la défense du Receveur et l'indemnisera de tous dommages-intérêts, frais et dépens attribués par une décision de justice définitive au tiers concerné, ou aux termes de toute transaction à laquelle le Fournisseur aurait consenti sous réserve que :

- la réclamation ait été notifiée au Fournisseur dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception par le Receveur ou dans un délai plus court prescrit le cas échéant par la loi ;
- le Receveur laisse au Fournisseur le contrôle exclusif des moyens de défense et de tout règlement amiable ;
- le Receveur fournisse au Fournisseur l'information, les pouvoirs, l'assistance et les moyens nécessaires pour sa défense ou pour régler le litige.

S'il est établi, ou si le Fournisseur estime, que le Composant peut avoir violé les droits de propriété intellectuelle d'un tiers, le Fournisseur pourra, à son choix, modifier le Composant pour faire cesser la violation (tout en conservant l'essentiel des fonctionnalités ou de la finalité) ou obtenir une licence qui permette de continuer à utiliser le Composant. Si aucune de ces actions n'est économiquement acceptable, le Fournisseur aura la faculté de mettre fin à la licence du Composant concerné, d'en exiger la restitution, et de rembourser au Receveur les redevances payées pour ce Composant.

Si le Pouvoir Adjudicateur est le Fournisseur et que cette restitution empêche le Titulaire de respecter ses obligations au titre du marché et de la commande concernée, alors le Titulaire pourra, à son choix et moyennant un préavis de trente (30) jours donné par écrit, résilier ledit marché et/ou ladite commande.

Le Receveur ne pourra prétendre à aucune indemnisation du Fournisseur s'il modifie le Composant ou s'il l'utilise en dehors des conditions d'utilisation stipulées dans la commande ou si le Receveur utilise une version du Composant qui a été remplacée, et si la contrefaçon aurait pu être évitée en utilisant sans modification la version actuelle du Composant fournie au Receveur. Le Receveur ne pourra prétendre à aucune indemnisation du Fournisseur si la réclamation est fondée sur des informations, concepts, spécifications, instructions, logiciels, données ou composants non fournis par le Fournisseur. Le Titulaire n'indemnisera pas le Pouvoir Adjudicateur si la réclamation est due à l'utilisation du Composant en association avec des produits ou des services non fournis par le Titulaire. Le Titulaire n'indemnisera pas le Pouvoir Adjudicateur si la contrefaçon est fondée sur les actions du Pouvoir Adjudicateur contre un tiers, si le Logiciel Oracle qui a été livré et qui est utilisé conformément aux termes du présent Accord Cadre n'aurait pas autrement violé les droits de propriété d'un tiers. Le titulaire n'indemnisera pas le Pouvoir Adjudicateur si la réclamation est fondée sur : (1) un brevet dont le Pouvoir Adjudicateur a eu connaissance avant la date d'effet du présent Accord Cadre (suite à une réclamation, revendication, ou mise en demeure) ; ou (2) les actes du Pouvoir Adjudicateur avant la date d'effet de cet Accord Cadre. Les dispositions du présent article constituent le recours exclusif en matière de contrefaçon.

Article 17. <u>GARANTIE</u>

S'agissant des Etablissements qui acquièrent une licence, pendant un an à compter de la date du bon de commande de la licence, le Titulaire garantit que les Logiciels fonctionneront comme indiqué dans la Documentation, sur tous les points essentiels. Dans le cadre de leur marché subséquent, les Bénéficiaires doivent avertir le Titulaire de tout manquement à cette garantie dans le délai d'un (1) an à compter de la date de concession desdits Logiciels.

Le Titulaire garantit également que les prestations de Support Technique seront fournies en conformité avec les règles de l'art. Le Bénéficiaire ayant conclu un marché subséquent devra avertir le Titulaire de tout manquement à cette garantie dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de l'exécution des services.

Les garanties ci-dessus sont limitatives, et le Titulaire ne garantit pas qu'il corrigera toutes les erreurs, ni que les Logiciels fonctionneront de manière ininterrompue ou exempte d'erreurs, ni l'aptitude des Logiciels à satisfaire les objectifs particuliers du bénéficiaire.

Si le Titulaire ne respecte pas les termes de la garantie, le Bénéficiaire aura exclusivement la faculté de :

(a) faire corriger les erreurs ou si le Titulaire est dans l'impossibilité d'y remédier pour l'essentiel à des conditions économiquement acceptables, de résilier son marché subséquent de licence, et le prix payé pour le Logiciel ou les services de Support Technique non utilisés lui sera remboursé ;

ou

(b) faire ré exécuter les services ou si le Titulaire est dans l'impossibilité d'y remédier à des conditions économiquement acceptables, de mettre fin auxdits services et de se faire rembourser le prix acquitté pour les services défectueux.

Sauf disposition légale contraire, ces garanties sont exclusives et il n'y a pas d'autres garanties, expresses ou implicites, notamment d'adéquation avec un besoin particulier.

Article 18. <u>LIMITATION DE RESPONSABILITE</u>

Ni le Titulaire ni les Bénéficiaires ne seront en aucun cas responsables des dommages indirects. Par dommages indirects, il est convenu d'entendre notamment les pertes de bénéfice, chiffre d'affaires, données ou usage de celles-ci, encourus par l'autre Partie ou un Tiers.

Il appartient aux Bénéficiaires de prendre toutes les précautions nécessaires à la sécurité et à la conservation des fichiers, données et supports d'information qu'ils utilisent.

Sauf dispositions contraires de la loi, la responsabilité pour dommages directs du Titulaire au titre des présentes ne saurait excéder le montant du prix payé par chaque Bénéficiaire au titre des prestations de son marché subséquent et si le préjudice résulte de l'utilisation par le Bénéficiaire du Logiciel ou des services, la responsabilité sera limitée au prix payé au Titulaire au titre du bon de commande de Logiciels ou des prestations de Support Technique ayant causé le dommage. Les stipulations du présent accord-cadre répartissent le risque entre le Titulaire et les Bénéficiaires. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de responsabilité qui en résulte.

Article 19. SUIVI DE L'ACCORD-CADRE

L'Amue assure un suivi de l'accord cadre.

A la demande de l'Amue, le titulaire pourra donner la liste des Etablissements ayant acquis des Logiciels du Programme Campus Wide. Une réunion de suivi peut être organisée avec le Titulaire semestriellement la première année suivant la notification de l'accord-cadre et annuellement au cours des années suivantes.

Article 20. CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre du présent accord-cadre le Titulaire ou chacun des Bénéficiaire définis en tant que Parties, peut avoir accès à des informations considérées comme confidentielles (les informations confidentielles). Chaque Partie s'engage à ne divulguer que les informations nécessaires à l'exécution des obligations au titre du présent accord-cadre.

Sont définies limitativement comme Informations Confidentielles toutes les informations contractuelles relatives au prix et aux conditions du présent accord-cadre, tout code source des Logiciels, ainsi que toute information portant la mention «Confidentiel» au moment où elles sont divulguées.

Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui :

- sont entrées ou entrent dans le domaine public en l'absence de toute faute ou négligence de la Partie recevant les Informations Confidentielles
- étaient en possession licite de l'autre Partie *avant* leur divulgation et n'ont pas été obtenues par celle-ci directement ou indirectement de la Partie qui l'a divulguée
- sont reçues d'un Tiers de manière licite et sans restriction
- sont développées indépendamment par l'autre Partie

Chacune des Parties s'engage à garder confidentielles et à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie pendant une durée de trois (3) ans suivant leur communication. De plus, chacune des Parties s'engage à ne divulguer les informations confidentielles qu'aux salariés et mandataires qui en ont besoin du fait du présent accord- cadre et des marchés subséquents et qui ont l'obligation de les protéger de toute divulgation non autorisée. Rien n'interdit aux Parties de divulguer les conditions y compris tarifaires du présent accord-cadre pour faire valoir leurs droits dans le cadre d'une procédure contentieuse résultant du présent accord-cadre ou liée à celui-ci, ou de divulguer l'Information Confidentielle à toute autorité administrative si la loi l'exige.

Article 21. MONTANT ET NATURE DES PRIX DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre est conclu sans minimum ni maximum.

Les prestations faisant l'objet de l'accord-cadre sont réglées par application des prix proposés par le Titulaire dans son offre.

Toute commande par un Bénéficiaire est ferme et irrévocable.

Le prix de la redevance d'acquisition de Logiciels et de la 1ère année de Support Technique associé définis en annexe 2 du présent accord cadre, est unitaire, il est ferme pour la durée de l'accord cadre. Au-delà de la 1ère année de prestation de Support Technique, le renouvellement de la prestation se fera conformément à l'article 21

ci-dessus.

Le titulaire peut proposer à l'Amue de nouveaux logiciels qui s'inscrivent dans l'objet du présent accord cadre. Il en communique par écrit les caractéristiques et les prix unitaires. Toute adaptation d'une prestation conforme à l'objet de l'accord cadre peut être proposée.

Sous réserve et à compter de leur acceptation écrite par l'Amue, ces éléments s'ajoutent à ceux des annexes 2 et 3 de l'accord cadre sans qu'il soit nécessaire d'établir un avenant.

Article 22. MAINTIEN DES PRIX DE L'ACCORD-CADRE

Pendant toute la durée du présent accord cadre, chaque Etablissement ayant notifié un marché subséquent au Titulaire, pourra acquérir les licences de Logiciels objet de l'annexe 2 des présentes, en acquittant, auprès du Titulaire, les redevances correspondantes conformément aux stipulations définies ci-dessous, sous réserve que lesdites licences de Logiciels soient disponibles en version de production au moment de la commande et sous réserve que le Pouvoir Adjudicateur concerné ait maintenu et payé sans interruption les prestations de Support Technique licenciés au titre du présent accord cadre et de son marché subséquent.

- A compter de la date de notification du présent marché et jusqu'au 31 janvier 2012, chaque Etablissement ayant notifié un marché subséquent au Titulaire, pourra acquérir les licences aux prix définis en annexe 2.1.

- A compter du 1er février 2012 et jusqu'au 31 juillet 2014, chaque Etablissement ayant notifié un marché subséquent au Titulaire, pourra acquérir les licences aux prix définis en annexe 2.2.

Article 23. FRAIS ET TAXES

Toutes les redevances sont exprimées en euro.

Les montants sont assujettis à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) selon les taux et règles en vigueur à la date de la commande. .

Les prix de l'accord-cadre sont réputés comprendre par ailleurs toutes autres charges fiscales, parafiscales ou autres frappant obligatoirement la prestation, ainsi que tous les frais et sujétions non explicitement décrits et liés à l'exécution des prestations, dont notamment les frais de déplacements.

Article 24. FACTURATION ET REGLEMENT

Le montant de la redevance de licence des Logiciels commandés est facturé à la date de notification du marché subséquent ou, en cours de marché, à la date du bon de commande. Le montant de ladite redevance est payable par mandatement administratif.

Le Support Technique donne lieu à l'émission de factures trimestrielles à terme échu (synchronisé calendaire au 31 mars, 30 juin, 30 septembre, 31 décembre) à compter de la date de notification du marché subséquent puis, pour les commandes suivantes, à compter de la date du bon de commande.

En cas de trimestre incomplet, la période sera facturée prorata temporis, chaque mois étant réputé de trente (30) jours.

Les paiements seront effectués selon les règles de la comptabilité publique, sur présentation de factures établies en un (1) original et un (1) duplicata, par versement au compte ouvert au nom du Titulaire auprès de la Banque désignée en entête du présent Accord Cadre.

Conformément à l'article 98 du code des marchés publics, le délai maximum de paiement est de trente (30) jours à compter de la date de réception de la facture. Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité le bénéfice d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'expiration du délai. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de sept points.

Tout paiement constitue un règlement partiel définitif.

Toute somme non payée dans les délais supportera des intérêts moratoires dans les conditions prévues à l'article 98 du Code des Marchés Publics.

Les factures doivent porter les indications suivantes :
- la date d'émission;
- le nom et l'adresse du Titulaire;
- le numéro de son compte bancaire ou postal;
- la référence à l'accord -cadre;
- la référence du marché subséquent;
- la référence du bon de commande;
- la désignation des prestations exécutées ;
- le montant hors taxe des prestations concernées;
- le taux de TVA ;
- le montant toutes taxes comprises des prestations concernées.

Article 25. FORCE MAJEURE

Les Parties aux marchés subséquents ne seront pas responsables en cas d'inexécution ou de retard d'exécution résultant de guerre, hostilités, sabotage, d'une catastrophe naturelle, interruption du réseau électrique, internet ou de télécommunication non imputable à l'autre Partie, restrictions des autorités publiques (notamment le refus ou l'annulation de licence d'exportation ou autre) ou de tout autre événement hors du contrôle de la Partie qui s'oblige.

Les Parties s'efforceront de limiter les effets de l'événement de force majeure. Si celui-ci perdure plus de quatre-vingt-dix (90) jours, l'autre Partie pourra annuler les services non exécutés par lettre recommandée avec avis de réception. Les présentes dispositions ne dispensent pas l'autre Partie de mettre en œuvre ses mesures de back up habituelles ni de son obligation de payer les Logiciels ou les services fournis.

Article 26. MAINTIEN DES CLAUSES DE L'ACCORD-CADRE

Si l'une quelconque des stipulations non essentielles du présent accord est nulle au regard d'une règle de droit en vigueur, elle sera réputée non écrite sans entraîner la nullité de l'accord. En cas de nullité d'une clause essentielle, les Parties la remplaceront par une clause appropriée.

Article 27. UTILISATION DE LA LANGUE FRANCAISE

Le présent marché et ses annexes sont rédigés en langue française.

Article 28. FUTURE DISPONIBILITÉ

Les Bénéficiaires reconnaissent que leur engagement de payer au titre du présent accord cadre et de leur marché subséquent n'est pas souscrit en considération de la disponibilité future de certains Logiciels, de certaines versions ou Mises à jour des Logiciels du Titulaire. Toutefois, s'ils ont commandé les services de Support Technique pour les Logiciels licenciés au titre du présent accord-cadre et de leur marché subséquent, cette clause ne libère pas le Titulaire de son obligation de fournir les Mises à jour desdits Logiciels au fur et à mesure des disponibilités conformément aux conditions générales de Support Technique du Titulaire.

Article 29. SEGMENTATION

Les Bénéficiaires reconnaissent que les licences de Logiciels fournies au titre du présent accord-cadre sont proposées indépendamment de toute autre proposition de services qu'ils ont reçue ou sont susceptibles de recevoir du Titulaire ou d'autres prestataires.

Le présent accord-cadre ne fait pas obstacle au fait pour l'Amue et les Etablissements, dans le cadre de marchés distincts, de recourir à des prestations de formation, d'assistance, de conseil ou d'expertise auprès du Titulaire

ou d'autres prestataires.

Article 30. EXPORT

Les lois des Etats-Unis d'Amérique relatives au contrôle des exportations et des importations ainsi que toute loi et règlement expert applicables s'appliquent aux Logiciels. Les Bénéficiaires acceptent que ces lois régissent son utilisation des Logiciels (y compris les données techniques) et de tous services, livrables fournis dans le cadre du présent accord- cadre. Ils s'engagent à respecter ces lois et règlements (y compris les règlements « dits d'exportation ou de réexportation ») et à ce qu'aucune donnée, information, logiciel et/ou composant résultant des services ou dérivé directement de ceux-ci ne soit exporté directement ou indirectement en violation desdites lois ou ne soit utilisé à des fins interdites par lesdites lois, notamment la prolifération d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques ou le développement de technologies en matière de missiles.

Article 31. AUDIT

Le Titulaire se réserve la faculté d'auditer l'utilisation des Logiciels après avoir prévenu le Pouvoir Adjudicateur concerné moins 45 jours à l'avance. Le Pouvoir Adjudicateur concerné s'engage à coopérer à cet audit notamment en donnant accès au Titulaire à toute information pertinente. Cet audit ne devra pas perturber l'activité du Pouvoir Adjudicateur de manière déraisonnable. Le Pouvoir Adjudicateur s'engage à payer dans les 30 jours au plus suivant notification écrite toute redevance supplémentaire de licence et de support en cas d'utilisation excédant les droits acquis. A défaut, le Titulaire aura la faculté de mettre un terme de plein droit aux prestations de support technique, aux licences, et / ou au présent Accord Cadre et du marché subséquent s'y référant. Il est expressément convenu que le Titulaire ne supportera pas les frais de participation du Pouvoir Adjudicateur concerné, à cet audit.

Article 32. CESSION

L'Amue et les Etablissement Bénéficiaires ne sont pas autorisés à céder, transférer le présent Accord Cadre et/ou les marchés subséquents ou les logiciels ou un droit sur ceux-ci ou les livrables résultants des services ou un droit sur ceux-ci, à une autre personne physique ou morale.

Sauf accord formel du titulaire contraire, un Etablissement Bénéficiaire n'est pas autorisé à céder un marché en dehors des présentes dispositions.

Article 33. DECLARATIONS

Le Titulaire affirme qu'il ne tombe pas sous le coup des interdictions découlant de l'article 38 de l'ordonnance du 6 juin 2005 et de l'article 29 de la loi n°2005 — 12 du 11 février 2005 et reprises par l'article 43 du Code des marchés Publics.

Le Titulaire atteste sur l'honneur que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L1221-10, L3243-2 et R 3243-I du Code du Travail. Une attestation su[r] l'honneur réitérant cette déclaration sera ensuite remise à l'Amue tous les six (6) mois jusqu'à la fin de l'exécution du présent Accord Cadre.

Article 34. ASSURANCE

Le Titulaire atteste qu'il dispose d'une police d'assurance le garantissant contre les conséquences pécuniaires de tout dommage corporel, immobilier ou mobilier, engageant sa responsabilité civile ou celle de son personnel et causé par la conduite des prestations prévues par le présent accord-cadre et les marchés subséquents.

A la demande du Pouvoir Adjudicateur, le Titulaire pourra justifier qu'il est en possession d'une telle assurance en fournissant la copie de l'attestation d'assurance garantissant les tiers en cas d'accident ou de dommages causés par l'exécution des prestations.

Article 35. VERIFICATIONS REGULIERES DE SITUATIONS SOCIALES

Les pièces à produire tous les six mois en application du I de l'article 46 du CMP le sont auprès de l'Amue, en tant que signataire de l'accord cadre SAJ-DEI n° 10-44, et non pas auprès des Etablissements signataires des

marchés subséquents.

L'Agence procède à la vérification de ces pièces pour le compte des Etablissements et peut, sur demande écrite de leur part, leur en communiquer une copie.

En cas de non production desdites pièces à l'Amue, celle-ci en informe les Etablissements signataires de marchés subséquents sans délai.

Article 36. LITIGES

Les litiges éventuels sont réglés par les lois et règlements du droit français. L'Amue et le Titulaire déclarent élire domicile à leurs sièges respectifs et s'en remettre au Tribunal administratif de la Ville de Paris pour le règlement des litiges éventuels afférents au présent accord cadre, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie même pour les procédures de référé ou sur requête.

Article 37. DEROGATIONS

Le présent accord-cadre déroge au CCAG-TIC comme indiqué ci-après :

Accord-cadre		CCAG/TIC	
N°	Libellé	N°	Libellé
3	Documents régissant l'accord-cadre	4.1	Ordre de Priorité
9	Droits concédés	37.1	Etendue des droits concédés
10	Licence d'évaluation	37.1	Etendue des droits concédés
12	Livraison et installation des logiciels	23	Installation et mise en ordre de marche
12	Prestations de Support Technique	21	Mises à jour et nouvelles versions de logiciels. Documentation technique
12	Prestations de Support Technique	24 à 28	Opérations de vérification
12	Prestations de Support Technique	31 et 32	Dispositions spécifiques à la maintenance
15	Garantie en contrefaçon	37.3.4	Garantie des droits
16	Garantie	30	Garantie
17	Limitation de responsabilité	8	Réparation des dommages
21	Confidentialité	5	Confidentialité
De convention expresse, les parties conviennent d'exclure l'application des articles 14, 33 à 36,; 37.1 par 2 ; 37.2 37.3.1, 37.3.2, 37.3.3 et 38 du CCAG TIC.			

SIGNATURE ET CONTRÔLE REQUIS

Le candidat	Le représentant du pouvoir adjudicateur
A Le Le Titulaire	A Paris, le Directeur de l'Amue par intérim Christian MICHAU

NOTIFICATION

La notification, transforme le projet d'accord-cadre en accord-cadre effectif et le candidat en Titulaire. Elle consiste en la remise d'une copie certifiée conforme de l'accord-cadre au Titulaire. Cette remise peut être opérée par lettre recommandée avec accusé de réception. La date figurant sur l'avis de réception postal, daté et signé par le Titulaire vaut date de notification.
En cas de remise main propre contre récépissé, le Titulaire signera la formule ci-dessous.

Reçu à titre de notification une copie certifiée conforme du présent accord-cadre.

A Le Le Titulaire

ANNEXE 1 : LISTE DES ADHÉRENTS AU 19 mai 2011

ETABLISSEMENTS SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Universités

1. Université de Provence - Aix Marseille 1
2. Université de la Méditerranée - Aix Marseille 2
3. Université Paul Cézanne Aix Marseille 3
4. Université de Picardie Jules Verne - Amiens
5. Université d'Angers
6. Université des Antilles et de la Guyane
7. Université d'Artois - Arras
8. Université d'Avignon et des Pays du Vaucluse
9. Université de Franche-Comté - Besançon
10. Université de Bordeaux 1 - Sciences et technologies
11. Université Victor Segalen - Bordeaux 2
12. Université Michel de Montaigne - Bordeaux 3
13. Université Montesquieu - Bordeaux IV
14. Université de Bretagne Occidentale - Brest
15. Université de Caen - Basse-Normandie
16. Université de Cergy-Pontoise
17. Université de Savoie - Chambéry
18. Université d'Auvergne - Clermont-Ferrand 1
19. Université Blaise Pascal - Clermont-Ferrand 2
20. Université de Corse - Pasquale Paoli - Corte
21. Université de Bourgogne - Dijon
22. Université du Littoral - Côte d'Opale - Dunkerque
23. Université d'Évry - Val d'Essonne
24. Université Joseph Fourier - Grenoble 1
25. Université Pierre Mendes France - Grenoble 2
26. Université Stendhal - Grenoble 3
27. Université de La Réunion
28. Université de La Rochelle
29. Université du Havre
30. Université du Maine – Le Mans
31. Université sciences et technologies de Lille - Lille 1
32. Université du droit et de la santé - Lille 2
33. Université Charles de Gaulle - Lille 3
34. Université de Limoges
35. Université de Bretagne-Sud - Lorient
36. Université Claude Bernard - Lyon 1
37. Université Lumière - Lyon 2
38. Université Jean Moulin - Lyon 3
39. Université Paris Est - Marne-la-Vallée
40. Université Paul Verlaine - Metz
41. Université de Montpellier 1
42. Université de Montpellier 2 – Sciences et techniques du Languedoc
43. Université Paul Valéry - Montpellier 3
44. Université de Haute Alsace - Mulhouse
45. Université Henri Poincaré - Nancy 1
46. Université Nancy 2
47. Université de Nantes
48. Université de Nice Sophia Antipolis
49. Université de Nîmes
50. Université de la Nouvelle-Calédonie
51. Université d'Orléans

52. Université Paris 1 - Panthéon Sorbonne
53. Université Panthéon - Assas - Paris 2
54. Université de la Sorbonne Nouvelle - Paris 3
55. Université Paris Sorbonne - Paris 4
56. Université René Descartes - Paris 5
57. Université Pierre et Marie Curie - Paris 6
58. Université Paris 7 - Denis Diderot
59. Université Paris 8 - Vincennes - Saint Denis
60. Université de Paris Ouest Nanterre La Défense - Paris 10
61. Université Paris-Sud 11
62. Université Paris 12 - Val-de-Marne
63. Université Paris 13 - Paris-Nord
64. Université de Pau et des Pays de l'Adour
65. Université de Perpignan - Via Domitia
66. Université de Poitiers
67. Université de la Polynésie Française
68. Université de Reims - Champagne Ardennes
69. Université de Rennes 1
70. Université Rennes 2 – Haute Bretagne
71. Université de Rouen
72. Université Jean Monnet - Saint Etienne
73. Université de Strasbourg
74. Université du Sud - Toulon Var
75. Université de Toulouse 1 – Capitole
76. Université de Toulouse Le Mirail – Toulouse 2
77. Université Paul Sabatier - Toulouse 3
78. Université François Rabelais – Tours
79. Université de Valenciennes et du Hainaut Cambrésis
80. Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines
81. Institut national polytechnique de Lorraine (INPL)
82. Institut national polytechnique de Toulouse (INPT)

Instituts et écoles extérieures aux universités

83. Ecole centrale de Lille (Centrale Lille)
84. École centrale de Lyon (Centrale Lyon)
85. École centrale de Nantes (Centrale Nantes)
86. Ecole centrale de Marseille (Centrale Marseille)
87. École nationale d'ingénieurs de Saint-Etienne (ENISE)
88. École nationale supérieure des arts et industrie textiles (ENSAIT)
89. Institut national des sciences appliquées de Lyon (INSA Lyon)
90. Institut national des sciences appliquées de Rennes (INSA Rennes)
91. Institut national des sciences appliquées de Rouen (INSA Rouen)
92. Institut national des sciences appliquées de Toulouse (INSA Toulouse)
93. Institut national des sciences appliquées de Strasbourg (INSA Strasbourg)
94. Institut supérieur de mécanique de Paris (SUPMÉCA)
95. Université de technologie de Belfort-Montbéliard (UTBM)
96. Université de technologie de Compiègne (UTC)
97. Université de technologie de Troyes (UTT)

Grands établissements et écoles normales supérieures

98. Collège de France
99. Conservatoire national des arts et métiers (CNAM)
100. École centrale des Arts et manufactures (Centrale Paris)
101. École des hautes études en sciences sociales (EHESS)
102. Ecole nationale des chartes
103. École normale supérieure (ENS)

104. École normale supérieure de Cachan (ENS Cachan)
105. Ecole normale supérieure de Lyon (ENSL)
106. École nationale supérieure d'arts et métiers (ENSAM)
107. École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB)
108. École pratique des hautes études (EPHE)
109. Institut de physique du globe de Paris (IPGP)
110. Institut national d'histoire de l'art (INHA)
111. Institut national langues civilisations orientales (INALCO)
112. Institut polytechnique de Bordeaux (IPB)
113. Institut polytechnique de Grenoble (INPG)
114. Muséum national d'histoire naturelle (MNHN)
115. Observatoire de Paris
116. Université de technologie en sciences des organisations et de la décision de Paris-Dauphine – Paris 9

Etablissements publics administratifs rattachés à une université

117. Ecole nationale d'ingénieurs de Brest (ENIB)
118. Ecole nationale d'ingénieurs de Metz (ENIM)
119. Ecole nationale d'ingénieurs de Tarbes (ENIT)
120. Ecole nationale d'ingénieurs du Val de Loire (ENIVL)
121. École nationale supérieure de céramique industrielle (ENSCI)
122. École nationale supérieure de chimie de Clermont Ferrand (ENSC Clermont)
123. École nationale supérieure de chimie de Lille (ENSCL)
124. École nationale supérieure de chimie de Montpellier (ENSC Montpellier)
125. École nationale supérieure de chimie de Paris (ENSCP)
126. École nationale supérieure de chimie de Rennes (ENSCR)
127. Ecole nationale supérieure de mécanique et des microtechniques (ENSMM)
128. Ecole nationale supérieure d'informatique pour l'industrie et l'entreprise (ENSIIE)
129. École nationale supérieure d'ingénieurs de Bourges (ENSIB)
130. École nationale supérieure d'ingénieurs de Caen (ENSICAEN)
131. Ecole nationale supérieure de mécanique et d'aérotechnique (ENSMA)
132. Institut d'administration des entreprises de Paris (IAE)
133. Institut d'études politiques d'Aix-en-Provence (Sciences Po Aix)
134. Institut d'études politique de Bordeaux (Sciences Po Bordeaux)
135. Institut d'études politique de Grenoble (Sciences PO Grenoble)
136. Institut d'études politique de Lille (Sciences Po Lille)
137. Institut d'études politiques de Lyon (Sciences Po Lyon)
138. Institut d'études politiques de Rennes (Sciences Po Rennes)
139. Institut d'études politiques de Toulouse (Sciences Po Toulouse)

Etablissements publics administratifs autonomes

140. École nationale supérieure de l'électronique et de ses applications (ENSEA)
141. Institut Français de mécanique avancée (IFMA)
142. Observatoire de la Côte d'Azur
143. Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés (INS-HEA)

Etablissements publics de coopération scientifique

144. Aix-Marseille Université
145. Université de Bordeaux
146. Clermont Université
147. Université Européenne de Bretagne
148. Université de Grenoble
149. PRES Limousin Poitou-Charentes
150. PRES de l'université de Lorraine
151. Université de Lyon
152. Université Nantes Angers Le Mans - UNAM

153. Université Paris-Est
154. Université de Toulouse
155. HESAM

Etablissements publics de soutien

156. Agence bibliographique de l'enseignement supérieur (ABES)
157. Centre international d'études pédagogiques (CIEP)
158. Centre national des œuvres universitaires et scolaires (CNOUS)

ETABLISSEMENTS SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE LA RECHERCHE

Etablissements publics à caractère scientifique et technologique

159. Centre national du machinisme agricole, du génie rural, des eaux et des forêts (CEMAGREF)
160. Institut de recherche pour le développement (IRD)
161. Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM)

Organisme public de soutien

162. Observatoire des sciences et des techniques (OST)

ETABLISSEMENTS PUBLICS SOUS TUTELLE D'AUTRES MINISTRES OU TUTELLE CONJOINTE

ETABLISSEMENTS PUBLICS SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE L'AGRICULTURE

Grands établissements

163. Institut national supérieur des sciences agronomiques, de l'alimentation et de l'environnement (Agrosup Dijon)
164. Centre international d'études supérieur en sciences agronomiques (Montpellier SupAgro)
165. Institut des sciences et industries du vivant et de l'environnement (AgroParisTech)
166. Institut supérieur des sciences agronomiques, agroalimentaires, horticoles et du paysage (Agro campus Ouest)
167. Ecole nationale vétérinaire, agroalimentaire et de l'alimentation – Nantes Atlantique (ONIRIS)

Etablissements publics administratifs

168. Ecole nationale de formation agronomique de Toulouse (ENFA)
169. Ecole nationale supérieure du paysage de Versailles (ENSPV)
170. Ecole nationale vétérinaire d'Alfort (ENVA)

ETABLISSEMENTS PUBLICS SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE LA CULTURE

171. Ecole nationale supérieure d'architecture de Grenoble (ENSAG)
172. Ecole nationale supérieure d'architecture de Strasbourg (ENSAS)
173. Ecole nationale supérieure d'architecture de Paris La Villette (ENSA-Paris La Villette)

ETABLISSEMENT PUBLIC SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE LA DEFENSE

174. Institut supérieur d'aéronautique et de l'espace (ISAE)

ETABLISSEMENT PUBLIC SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE L'EQUIPEMENT

Grand établissement

175. Ecole nationale des ponts et chaussées (ENPC)

ETABLISSEMENT PUBLIC SOUS TUTELLE DU MINISTRE CHARGE DE LA SANTE

Grand établissement

176. École des hautes études en santé publique (EHESP)

ETABLISSEMENTS PRIVES D'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

Association Loi 1901

177. Supélec

ANNEXE 2.1 : OFFRE FINANCIERE DU PROGRAMME CAMPUS WIDE

Liste de Redevance de Licence de Logiciels et de la 1ère année de Support Technique applicable jusqu'au 31 janvier 2012.
prix unitiaires en Euro

Utilisateurs Nommés Plus (Named User Plus)

	REDEVANCE de LICENCE			REDEVANCE DE 1ère année de SUPPORT TECHNIQUE		
	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC
Oracle Database						
Enterprise Edition	750	5,25	6,28	164,96	1,15	1,38
Real Application Clusters	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
Active Data Guard	158	1,11	1,32	34,73	0,24	0,29
Partitioning	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Real Application Testing	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Advanced Compression	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Total Recall	95	0,67	0,80	20,84	0,15	0,17
Advanced Security	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Label Security	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Database Vault	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
OLAP	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
Data Mining	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
Spatial	276	1,93	2,31	60,78	0,43	0,51
In-Memory Database Cache	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
Diagnostics Pack	79	0,55	0,66	17,36	0,12	0,15
Tuning Pack	79	0,55	0,66	17,36	0,12	0,15
Change Management Pack	55	0,39	0,46	12,16	0,09	0,10
Configuration Management Pack for Oracle Database	79	0,55	0,66	17,36	0,12	0,15
Provisioning and Patch Automation Pack for Database	55	0,39	0,46	12,16	0,09	0,10
Data Masking Pack	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Oracle Application Server						
TopLink and Application Development Framework	95	0,67	0,80	20,84	0,15	0,17
WebLogic Server Standard Edition	158	1,11	1,32	34,73	0,24	0,29
WebLogic Server Enterprise Edition	395	2,77	3,31	86,82	0,61	0,73
WebLogic Suite	710	4,97	5,94	156,28	1,09	1,31
Internet Application Server Standard Edition One	142	0,99	1,19	31,26	0,22	0,26
Internet Application Server Standard Edition	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Internet Application Server Enterprise Edition	553	3,87	4,63	121,55	0,85	1,02
Coherence Standard Edition	79	0,55	0,66	17,36	0,12	0,15
Coherence Enterprise Edition	182	1,27	1,52	39,94	0,28	0,33
Coherence Grid Edition	395	2,77	3,31	86,82	0,61	0,73
BPEL Process Manager	947	6,63	7,93	208,38	1,46	1,74
WebLogic Integration	1 105	7,74	9,25	243,10	1,70	2,04
Service Registry	726	5,08	6,08	159,75	1,12	1,34
Enterprise Repository	2 289	16,02	19,16	503,57	3,52	4,22
SOA Suite for Non Oracle Middleware	1 184	8,29	9,91	260,47	1,82	2,18
Event-Driven Architecture Suite	1 105	7,74	9,25	243,10	1,70	2,04
Forms and Reports	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
GoldenGate	276	1,93	2,31	60,78	0,43	0,51
GoldenGate for Non Oracle Database	276	1,93	2,31	60,78	0,43	0,51
GoldenGate for Mainframe	1 579	11,05	13,22	347,29	2,43	2,91
GoldenGate Veridata	474	3,32	3,97	104,19	0,73	0,87
BPEL Process Manager Option	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
Service Bus	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
SOA Suite for Oracle Middleware	947	6,63	7,93	208,38	1,46	1,74
Diagnostics Pack for Oracle Middleware	111	0,78	0,93	24,31	0,17	0,20
SOA Management Pack Enterprise Edition	395	2,77	3,31	86,82	0,61	0,73
Management Pack for Oracle Coherence	55	0,39	0,46	12,16	0,09	0,10

	REDEVANCE de LICENCE			REDEVANCE DE 1ère année de SUPPORT TECHNIQUE		
	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC
Oracle Enterprise 2.0						
WebCenter Services	1 105	7,74	9,25	243,10	1,70	2,04
WebCenter Suite	1 973	13,81	16,52	434,12	3,04	3,63
Universal Content Management Standard Edition	947	6,63	7,93	208,38	1,46	1,74
Universal Content Management	1 815	12,71	15,20	399,39	2,80	3,34
Imaging and Process Management	1 452	10,16	12,16	319,51	2,24	2,67
Content Conversion Server	363	2,54	3,04	79,88	0,56	0,67
Distributed Document Capture	947	6,63	7,93	208,38	1,46	1,74
Collaboration						
Beehive Enterprise Messaging Server	138	0,97	1,16	30,39	0,21	0,25
Beehive Enterprise Collaboration Server	217	1,52	1,82	47,75	0,33	0,40
Utilisateur Employé (Employee User)						
Information Rights Management*	55	2,75	3,29	12,16	0,61	0,73
Identity and Access Management Suite Plus	87	4,35	5,20	19,10	0,96 #	1,14
Identity Analytics*	39	1,95	2,33	8,68	0,43 #	0,52
* minimum par commande : 2000 Utilisateurs Employés						
Utilisateur Non Employé -Externe (Non Employee User - External)						
Information Rights Management *	8	0,40	0,478	1,74	0,09 #	0,104
Identity and Access Management Suite Plus	12	0,60	0,718	2,60	0,13 #	0,155
Identity Analytics*	6	0,30	0,359	1,39	0,07 #	0,083
* minimum par commande : 5000 Non Utilisateurs Employés -Externe						
Connecteur (Connector)						
Identity Manager Connector Sun Java System Directory	36 308	1 815,40	2 171,218	7 987,72	399,39 #	477,666

ANNEXE 2.2 : OFFRE FINANCIERE DU PROGRAMME CAMPUS WIDE

Liste de Redevance de Licence de Logiciels et de la 1ère année de Support Technique applicable du 1er février 2012 jusqu'au 31 juillet 2014.
prix unitiaires en Euro

Utilisateurs Nommés Plus (Named User Plus)

	REDEVANCE de LICENCE			REDEVANCE DE 1ère année de SUPPORT TECHNIQUE		
	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC
Oracle Database						
Enterprise Edition	750	6,75	8,07	164,96	1,48	1,78
Real Application Clusters	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
Active Data Guard	158	1,42	0,00	34,73	0,31	0,37
Partitioning	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Real Application Testing	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Advanced Compression	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Total Recall	95	0,86	0,00	20,84	0,19	0,22
Advanced Security	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Label Security	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Database Vault	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
OLAP	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
Data Mining	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
Spatial	276	2,48	0,00	60,78	0,55	0,65
In-Memory Database Cache	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
Diagnostics Pack	79	0,71	0,00	17,36	0,16	0,19
Tuning Pack	79	0,71	0,00	17,36	0,16	0,19
Change Management Pack	55	0,50	0,00	12,16	0,11	0,13
Configuration Management Pack for Oracle Database	79	0,71	0,00	17,36	0,16	0,19
Provisioning and Patch Automation Pack for Database	55	0,50	0,00	12,16	0,11	0,13
Data Masking Pack	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Oracle Application Server						
TopLink and Application Development Framework	95	0,86	0,00	20,84	0,19	0,22
WebLogic Server Standard Edition	158	1,42	0,00	34,73	0,31	0,37
WebLogic Server Enterprise Edition	395	3,56	0,00	86,82	0,78	0,93
WebLogic Suite	710	6,39	0,00	156,28	1,41	1,68
Internet Application Server Standard Edition One	142	1,28	0,00	31,26	0,28	0,34
Internet Application Server Standard Edition	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Internet Application Server Enterprise Edition	553	4,98	0,00	121,55	1,09	1,31
Coherence Standard Edition	79	0,71	0,00	17,36	0,16	0,19
Coherence Enterprise Edition	182	1,64	0,00	39,94	0,36	0,43
Coherence Grid Edition	395	3,56	0,00	86,82	0,78	0,93
BPEL Process Manager	947	8,52	0,00	208,38	1,88	2,24
WebLogic Integration	1 105	9,95	0,00	243,10	2,19	2,62
Service Registry	726	6,53	0,00	159,75	1,44	1,72
Enterprise Repository	2 289	20,60	0,00	503,57	4,53	5,42
SOA Suite for Non Oracle Middleware	1 184	10,66	0,00	260,47	2,34	2,80
Event-Driven Architecture Suite	1 105	9,95	0,00	243,10	2,19	2,62
Forms and Reports	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
GoldenGate	276	2,48	0,00	60,78	0,55	0,65
GoldenGate for Non Oracle Database	276	2,48	0,00	60,78	0,55	0,65
GoldenGate for Mainframe	1 579	14,21	0,00	347,29	3,13	3,74
GoldenGate Veridata	474	4,27	0,00	104,19	0,94	1,12
BPEL Process Manager Option	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
Service Bus	363	3,27	0,00	79,88	0,72	0,86
SOA Suite for Oracle Middleware	947	8,52	0,00	208,38	1,88	2,24
Diagnostics Pack for Oracle Middleware	111	1,00	0,00	24,31	0,22	0,26
SOA Management Pack Enterprise Edition	395	3,56	0,00	86,82	0,78	0,93
Management Pack for Oracle Coherence	55	0,50	0,00	12,16	0,11	0,13

	REDEVANCE de LICENCE			REDEVANCE DE 1ère année de SUPPORT TECHNIQUE		
	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC	Prix catalogue HT	Prix net remisé HT	Prix net remisé TTC
Oracle Enterprise 2.0						
WebCenter Services	1 105	9,95	11,89	243,10	2,19	2,62
WebCenter Suite	1 973	17,76	21,24	434,12	3,91	4,67
Universal Content Management Standard Edition	947	8,52	10,19	208,38	1,88	2,24
Universal Content Management	1 815	16,34	19,54	399,39	3,59	4,30
Imaging and Process Management	1 452	13,07	15,63	319,51	2,88	3,44
Content Conversion Server	363	3,27	3,91	79,88	0,72	0,86
Distributed Document Capture	947	8,52	10,19	208,38	1,88	2,24
Collaboration						
Beehive Enterprise Messaging Server	138	1,24	1,49	30,39	0,27	0,33
Beehive Enterprise Collaboration Server	217	1,95	2,34	47,75	0,43	0,51
Utilisateur Employé (Employee User)						
Information Rights Management*	55	2,75	3,29	12,16	0,61	0,73
Identity and Access Management Suite Plus	87	4,35	5,20	19,10	0,96	1,14
Identity Analytics*	39	1,95	2,33	8,68	0,43	0,52
* minimum par commande : 2000 Utilisateurs Employés						
Utilisateur Non Employé -Externe (Non Employee User - External)						
Information Rights Management *	8	0,400	0,478	1,74	0,087	0,104
Identity and Access Management Suite Plus	12	0,600	0,718	2,60	0,130	0,155
Identity Analytics*	8	0,400	0,478	1,39	0,070	0,083
* minimum par commande : 5000 Non Utilisateurs Employés -Externe						
Connecteur (Connector)						
Identity Manager Connector Sun Java System Directory	36 308	1 815,40	2 171,218	7 987,72	399,39 #	477,666

ANNEXE 3 : DEFINITIONS ET REGLES TARIFIAIRES DES LICENCES

Utilisateur Employé (Employee User) : signifie une personne physique autorisée par vous à utiliser les logiciels application qui sont installés sur un serveur unique ou sur plusieurs serveurs indépendamment du fait qu'elle l'utilise ou non à un instant donné.

Utilisateur Nommé Plus (Named User Plus) : signifie une personne physique identifiée, autorisée par vous à utiliser le(s) Logiciel(s) Oracle sur un serveur unique ou sur plusieurs serveurs, indépendamment du fait qu'elle l'utilise ou non à un instant donné. Tout système non activé par une personne physique permettant d'accéder aux logiciels sera comptabilisé comme un Utilisateur Nommé Plus en plus des personnes physiques autorisées à utiliser les logiciels si un tel système peut accéder au(x) logiciel(s). Si un système matériel ou logiciel de multiplexage ou équivalent (ex : moniteur transactionnel, serveur web, serveur intermédiaire, ...) est utilisé, le nombre d'Utilisateurs Nommés Plus est mesuré à l'entrée dudit système. Le traitement batch automatisé de données d'ordinateur à ordinateur est autorisé. Il vous incombe de faire en sorte que le nombre minimum d'Utilisateurs Nommés Plus soit maintenu pour les logiciels figurant au tableau des minimums indiqués au paragraphe règles tarifaires ci-dessous. Le tableau des minimums indique le nombre minimum d'Utilisateurs Nommés Plus obligatoires et chacun des utilisateurs effectifs doit être couvert par une licence.

Pour les logiciels : Configuration Management Pack for Applications, System Monitoring Plug-in for Hosts, System Monitoring Plug-in for Non Oracle Databases, Systems Monitoring Plug-in for Non Oracle Middleware, Diagnostics Pack for Non Oracle Middleware, Management Pack for WebCenter Suite, et Provisioning et Patch Automation Pack, seuls les utilisateurs d'un logiciel tiers qui est géré/contrôlé sont pris en compte pour déterminer le nombre de licences Utilisateurs Nommés Plus nécessaires.

En ce qui concerne les logiciels suivants : Load Testing , Load Testing , DeveloperEdition, Load Testing Accelerator pour Web Services, Load Testing Accelerator pour Siebel, Load Testing Accelerator pour Oracle E-Business Suite et Load Testing Accelerator pour Application Development Framework Applications, chaque utilisateur émulé par une personne physique et tout procédé non activé par une personne physique seront considérés comme un utilisateur virtuel et pris en compte pour déterminer le nombre de licences Utilisateurs Nommés Plus nécessaires.

Pour les logiciels suivants : Oracle GoldenGate seuls (a) les utilisateurs de la base de données Oracle à partir de laquelle vous capturez les données et (b) les utilisateurs de la base de données Oracle où vous appliquerez les données sont pris en compte pour déterminer le nombre de licences nécessaires.

Pour les logiciels suivants: Oracle GoldenGate for Non Oracle Database seuls (a) les utilisateurs de base de données Non Oracle à partir de laquelle vous capturez les données et (b) les utilisateurs de base de données Non Oracle où vous appliquerez les données sont pris en compte pour déterminer le nombre de licences nécessaires.

Pour les logiciels suivants: Oracle GoldenGate for Mainframe seuls (a) les utilisateurs de la base de données à partir de laquelle vous capturez les données et (b) les utilisateurs de la base de données où vous appliquerez les données sont pris en compte pour déterminer le nombre de licences nécessaires.

Pour les logiciels suivants: Oracle GoldenGate for Teradata Replication Services, (a) seuls les utilisateurs de la base de données à partir de laquelle vous capturez les données et (b) les utilisateurs de la base de données où vous appliquerez les données sont pris en compte pour déterminer le nombre de licences nécessaires.

Utilisateur Non Employé Externe (Non Employee User – External) : signifie une personne physique qui n'est ni votre salarié, ni votre prestataire ou opérateur externe autorisé par vous à utiliser les logiciels application qui sont installés sur un serveur unique ou sur plusieurs serveurs, indépendamment du fait qu'elle l'utilise ou non à un instant donné.

Connecteur (Connector) : signifie chaque connecteur reliant le logiciel à un produit externe. Une licence connecteur doit être acquise pour chaque logiciel distinct avec lequel ledit logiciel doit faire l'interface.

Manuels techniques de référence (Technical Reference Manuals) :
Les Manuels techniques de Référence (TRM) constituent des informations confidentielles. Vous devrez utiliser les TRM exclusivement pour le traitement de vos données internes et aux fins de : (a) implémenter des programmes applicatifs, (b) interfacer d'autres matériels ou logiciels aux programmes applicatifs et (c) construire des extensions aux programmes applicatifs. Vous ne devrez pas divulguer, utiliser ou permettre la divulgation ou l'usage par d'autres des TRM, quelle qu'en soit la finalité. Vous ne devrez pas utiliser les TRM pour créer des logiciels qui réalisent des fonctionnalités identiques ou similaires à celle d'un quelconque de nos produits.
Vous acceptez (a) de traiter les TRM avec le même degré de confidentialité que celui de vos Informations Confidentielles les plus importantes ou à défaut avec un degré raisonnable de précaution ; (b) de maintenir avec vos employés et mandataires des accords protégeant la confidentialité et les droits de propriété sur l'Information

Confidentielle des tiers tels qu'Oracle, et donner les instructions nécessaires aux employés et mandataires concernant les TRM ; (c) limiter la divulgation de ces TRM à ceux de vos employés et mandataires qui en ont besoin aux fins ayant motivé leur divulgation ; (d) conserver en permanence les TRM dans vos locaux ; (e) n'enlever, ni détruire les mentions de propriété ou de confidentialité apposées par les TRM. Nous conserverons tous nos droits de propriété intellectuelle sur les TRM. Les TRM vous sont fournis en l'état sans garantie quelle qu'elle soit. Dès résiliation du contrat, vous devrez cesser toute utilisation et retourner ou détruire tous les exemplaires concernés.

Ordinateur de secours (Failover) : Sous réserve des dispositions ci-dessous, votre licence pour les logiciels listés sur la liste de prix US qui est accessible à l'adresse suivante : http://www.oracle.com/corporate/pricing/pricelists.html , comprend le droit d'exécuter les logiciels licenciés sur un ordinateur de secours non licencié dans un environnement de secours à concurrence d'un maximum de dix (10) jours par année civile (par exemple, si un nœud de secours est arrêté pendant deux heures le mardi et trois heures le vendredi, cela compte comme deux jours). Le droit ci-dessus s'applique seulement lorsque les machines sont disposées dans un cluster et qu'elles partagent le même disque. Lorsque le nœud primaire tombe en panne, le nœud de secours devient le nœud primaire. Lorsque le nœud primaire d'origine est réparé, vous devez revenir au nœud primaire. Lorsque la période de panne excède 10 jours, le nœud de secours doit être licencié. De plus, un seul nœud par environnement de cluster est gratuit jusqu'à 10 jours distincts, même si plusieurs nœuds sont configurés comme nœuds de secours. Les arrêts pour maintenance sont pris en compte pour calculer le plafond de 10 jours distincts. Lorsque des options sont licenciées pour l'environnement de secours, le nombre des options doit correspondre au nombre des licences de la base de données associée. De plus, en tarification Utilisateur Nommé Plus, il n'est renoncé au minimum d'utilisateurs que pour un seul nœud de secours. Toute utilisation excédant cette limite telle que décrite ci-dessus, doit faire l'objet d'une licence particulière. Dans un environnement de secours, la même tarification doit être utilisée pour les nœuds de production et de secours pour la licence de la configuration en cluster donnée.

Essai (Testing) : Afin de tester les copies physiques de secours, votre licence Base de Données Oracle (Enterprise Edition, Standard Edition ou Standard Edition One) comprend le droit d'exécuter la base de données sur un ordinateur non licencié à concurrence de 4 fois par année calendaire, chacun des tests ne devant pas excéder deux jours.

Les Bénéficiaires doivent s'assurer que les conditions suivantes sont respectées :

- Oracle Database Standard Edition ne peut être licencié que sur des serveurs avec une capacité maximum de 4 prises. Oracle Database Standard Edition lorsqu'il est utilisé avec Oracle Real Applications Cluster peut seulement être licencié sur un cluster unique de serveurs supportant une capacité maximum de 4 prises.
- Oracle Standard Edition One, Internet Application Server Standard Edition One et Portal Standard Edition One, peuvent seulement être licenciés sur les serveurs qui ont une capacité maximum de 2 prises.
- WebLogic Server Standard Edition n'inclut pas le logiciel WebLogic Server Clustering.
- Informatica PowerCenter et PowerConnect Adapters ne peuvent pas être utilisés en mode isolé ou comme un outil isolé ETL. Informatica PowerCenter et PowerConnect Adapters peuvent être utilisés avec toute source de données, à condition que la (les) cible(s) soi(ent) : (i) les logiciels applications Oracle Business Intelligence (à l'exception des Applications Hyperion Enterprise Performance Management), (ii) la plate-forme sous jacente sur laquelle le logiciel Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus, Oracle Business Intelligence Standard Edition One ou les composants associés desdits logiciels applications Oracle Business Intelligence s'exécutent, ou (iii) une base de données d'approvisionnement pour tout ce qui précède. Informatica PowerCenter et PowerConnect Adapters peuvent aussi être utilisés lorsque les logiciels applications Oracle Business Intelligence (à l'exception des Applications Hyperion Enterprise Performance Management) constituent la source et les logiciels applications autres que Oracle Business Intelligence constituent la cible à condition que les utilisateurs n'utilisent pas Informatica OEM PowerCenter ni PowerConnect Adapters pour transformer les données.
- Les logiciels dont le nom contient « pour (les) Applications Oracle » (« for Oracle Applications ») sont des logiciels à usage restreint. Ces logiciels à usage restreint ne peuvent être utilisés qu'avec les logiciels application Oracle « éligibles » dont le nom contient les préfixes suivants : Oracle Fusion, Oracle Commnications*, Oracle Media, Oracle Retail*, Oracle Enterprise Taxation*, Oracle Utilities*, Oracle Financial Services*, Oracle FLEXCUBE, Oracle Reveleus, Oracle Mantas, Oracle Healthcare*, Oracle Health Sciences, Oracle Argus, Oracle Legal, Oracle Insurance et Oracle Primavera. Tous les logiciels de la Liste de Prix Mondiale Oracle Business Intelligence Applications sont éligibles sauf ceux dont le nom contient le préfixe « Hyperion ». Dans les logiciels ci-dessus dont le préfixe comporte un *, tous ne sont pas éligibles à l'usage avec les logiciels à usage restreint « pour les Applications Oracle ». Pour connaître la liste des logiciels exclus, veuillez consulter le Tableau Licences Applications (Applications Licensing Table) disponible à l'adresse : http://oracle.com/contracts . Toute utilisation des logiciels à usage restreint contenant « pour les Applications Oracle « (« for Oracle Applications » par d'autres applications Oracle ou par des applications de tiers est interdite.
- La licence Application Development Framework nécessite une licence runtime. Cette licence peut être acquise via Toplink et Application Development Framework ou Java Edition.
- La licence Universal Content Management Standard Edition ne peut être utilisée que sur des serveurs d'une capacité maximum de 4 cœurs uniques.

- L'option Oracle BPEL Process Manager pour les Applications Oracle (Oracle BPEL Process Manager Option for Oracle Applications) ne peut être utilisée que pour activer les processus liés à l'activité, les interactions workflow et les approbations dans les Applications Oracle éligibles. Les interactions worflow entre Applications Oracle éligibles et les autres Applications Oracle ou les applications de tiers ne sont autorisées que si elles sont activées/lancées dans les Applications Oracle éligibles. Les Processus d'Activité (Business Processes) définis dans BPEL ne sont autorisés que si au moins un des services auquel le Business Process fait appel accède à une Application Oracle éligible soit d'origine soit via un adaptateur.
- Oracle WebLogic Suite pour les Applications Oracle ne peut être utilisé que comme runtime embarqué pour les Applications Oracle éligibles ou pour déployer des personnalisations en Java d'une Application Oracle éligible. La source de données mondiale WebLogic ou une des sources de données application WebLogic doit être configurée pour accéder au schéma d'une Application Oracle éligible.

Si vous achetez des Licences Utilisateurs Nommés Plus pour les logiciels désignés ci-dessous, vous devez maintenir les nombres d'utilisateurs minimum et maximum suivants :

Logiciel	Minimum Utilisateurs Nommés Plus
Oracle Database Enterprise Edition	25 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Rdb Enterprise Edition	25 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
CODASYL DBMS	25 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
WebLogic Server Standard Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
WebLogic Server Enterprise Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
WebLogic Suite	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Web Tier	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Coherence Standard Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Coherence Enterprise Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Coherence Grid Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Toplink and Application Development Framework	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Internet Application Server Standard Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur*
Internet Application Server Enterprise Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur*
BPEL Process Manager	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
WebLogic Integration	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Service Registry	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Enterprise Repository	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Forms and Reports	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Tuxedo	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Web Services Manager	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
SOA Suite for Non Oracle Middleware	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Business Process Management Suite for Non Oracle Middleware	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Event-Driven Architecture Suite	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Business Intelligence Standard Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
WebCenter Suite	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
WebCenter Services	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Universal Content Management Standard Edition	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Universal Content Management	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Imaging and Process Management	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Content Conversion Server	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Distributed Document Capture	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur
Directory Services Plus	10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur

* le Minimum Utilisateurs Nommés Plus ne s'applique pas si le logiciel est installé sur une machine à un seul processeur qui permet une utilisation d'un utilisateur maximum par logiciel.

Logiciel	Maximum Utilisateur nommé Plus
Personal Edition	1 Utilisateur Nommé Plus par base de données
Business Intelligence Standard Edition One	50 Utilisateurs Nommés Plus

Pour les licences par Utilisateur Nommé Plus, le nombre de licences des logiciels indiqués ci-dessous en colonne A doit correspondre au nombre de licences des logiciels associés indiqués en colonne B.. Dans le cas où le nombre minimum de Licences Utilisateurs Nommés Plus est/ont été acheté, le nombre de licence peut ne pas correspondre en raison des variations des Core Factors entre les moments où les logiciels correspondant ont été licenciés.

Pour les licences par Processeur, le nombre de licences des logiciels indiqués ci-dessous en colonne A doit correspondre au nombre de licences des logiciels associés indiqués en colonne B ; et dans ce cas, le nombre de cœurs utilisés pour déterminer le nombre de processeurs licenciés pour les logiciels listés ci-dessous en colonne A doit correspondre au nombre de cœurs utilisés pour déterminer le nombre de processeurs licenciés pour les logiciels associés listés ci-dessous en colonne B. Les logiciels associés sont les logiciels qui sont utilisés conjointement avec les logiciels de la colonne A.

Colonne A	Colonne B
Database Enterprise Edition Options*- Real Application Clusters, Partitioning, OLAP, Data Mining, Spatial, Advanced Security, Label Security, Database Vault, Data Profiling and Quality, Active Data Guard, Real Application Testing, Advanced Compression, Total Recall **Database Enterprise Management*-** Diagnostics Pack, Tuning Pack, Change Management Pack, Configuration Management Pack for Oracle Database, Provisioning and Patch Automation Pack for Database, Data Masking Pack	Oracle Database Enterprise Edition, Audit Vault Server
WebLogic Suite Options-** BPEL Process Manager Option, Service Bus, SOA Suite for Oracle Middleware, Business Process Management Suite	WebLogic Suite
Application Server Enterprise Management-** Diagnostics Pack for Oracle Middleware, WebLogic Server Enterprise Edition, SOA Management Pack Enterprise Edition	Le logiciel de serveur d'application associé géré par le logiciel de la colonne A
Management Pack for Oracle Coherence**	Coherence Enterprise Edition, Coherence Grid Edition
Management Pack for Oracle GoldenGate*	GoldenGate, GoldenGate for Non Oracle Database, GoldenGate for Mainframe
Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus Option- Business Intelligence Management Pack	Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus
Beehive Platform Options- Beehive Messaging, Beehive Team Collaboration, Beehive Synchronous Collaboration, Beehive Voicemail	Beehive Platform

*Lorsque vous êtes licencié par Utilisateur Nommé Plus, vous devez maintenir au minimum 25 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur par logiciel associé.
**Lorsque vous êtes licencié par Utilisateur Nommé Plus, vous devez maintenir au minimum, 10 Utilisateurs Nommés Plus par Processeur par logiciel associé.

ANNEXE 4 : CONDITIONS GENERALES DE SUPPORT TECHNIQUE LOGICIELS ORACLE

Date d'Entrée en Vigueur : 31 mars 2011

GENERALITES

Sauf disposition contraire, les présentes Conditions Générales de Support Technique Logiciel s'appliquent au support technique de toutes les gammes de produits logiciels Oracle.

« Vous », « votre » et « vos » désignent la personne, physique ou morale, ayant souscrit au support technique Oracle auprès d'Oracle ou d'un distributeur agréé.

Pour bénéficier du support technique fourni par les Services de Support Oracle (OSS) et décrit à l'article Niveaux de Support Technique Oracle ci-dessous, tous les logiciels doivent être dûment licenciés.

Le support technique est fourni pour les problèmes (y compris les problèmes que vous créez) qui sont reproductibles dans la(les) version(s) actuellement supportée(s) d'un logiciel Oracle concédé sous licence, lorsqu'il est utilisé sans modification sur des matériel, système d'exploitation et base de données certifiés, conformément à votre commande ou à la documentation du logiciel.

Toutes les informations sur la version en production et les plateformes supportées des logiciels Oracle hormis Phase Forward sont accessibles via l'un des systèmes de support client sur Internet d'Oracle décrits au chapitre Systèmes de Support Client via Internet ci-dessous. Les informations sur la version en production et les plateformes supportées pour les logiciels Phase Forward vous seront fournies par écrit.

Oracle fournira les services de support technique conformément à la charte de protection des données d'Oracle, disponible sur http://www.oracle.com/us/legal/privacy/services-privacy-policy-078833.html .

Ces Conditions Générales de Support Technique peuvent aussi être dénommées « Conditions Générales de Support Logiciel » dans les anciens contrats PeopleSoft, « Politiques de Services de Maintenance » dans les anciens contrats Siebel, « Conditions Générales de Prestations de Support Technique » dans les anciens Contrats Hyperion, « Politiques du Support Produit » pour les anciens contrats Agile, « Services de Support » dans les anciens contrats BEA, « Contrat de Support Maintenance » dans les anciens contrats Haley, « Contrat de Maintenance et Support Technique » pour les anciens contrats mValent, et Annexe Maintenance et Support 2.0 pour les anciens contrats AmberPoint et pour les anciens contrats Phase Forward « Conditions Générales de Services de Support des logiciels Phase Forward ».

Les présentes Conditions Générales de Support Technique peuvent être modifiées discrétionnairement par Oracle. Toutefois, lesdites modifications ne pourront pas se traduire par une réduction important du niveau des services fournis pour les logiciels supportés pendant la période de support (telle que définie ci-dessous) pour laquelle les redevances de support technique ont été payées.

Pour visualiser une comparaison des présentes Conditions Générales de Support Technique avec la précédente version, veuillez vous référer au Relevé des Modifications (Statement of Changes) disponible à l'adresse http://www.oracle.com/support/collateral/tsp_soc.pdf .

LES CONDITIONS DE SUPPORT

Redevances de Support Technique

Les redevances de support technique sont exigibles et payables annuellement, terme à échoir pour la période de support, sauf dispositions contraires contenues dans le bon de commande applicable, l'échéancier de paiement ou le contrat de financement conclu avec Oracle ou une de ses filiales. Vous devez vous engager à payer les sommes dues pour que votre demande de support technique auprès d'Oracle soit traitée (ex : bon de commande, paiement réel ou autre mode de paiement convenu). Une facture sera émise uniquement au moment de la réception de votre engagement de paiement et sera envoyée à une seule adresse de facturation, que vous nous indiquerez. Tout défaut de paiement entraînera la résiliation du support.

Période de Support

Le support technique prend effet, sauf stipulation contraire du bon de commande, à compter de la date d'entrée en vigueur du bon de commande. Si vous avez passé votre commande via Oracle Store, la date d'entrée en vigueur est la date à laquelle Oracle a accepté votre commande. Sauf disposition contraire du bon de commande, les conditions de support technique Oracle, y compris la tarification, correspondent à une période de support de 12 mois (ci-après « la

période de support »). Aucun des services de support technique commandés pour une période de support ni aucune des redevances correspondantes n'est annulable ou remboursable. Oracle n'a pas l'obligation de fournir le support technique après la fin de la période de support.

Groupe de Licences
Un groupe de licences est constitué par (i) toutes vos licences d'un logiciel y compris les options* (par ex. : Database Enterprise Edition et les Options Enterprise Edition, Purchasing et les Options correspondantes), Enterprise Manager* (par ex. :Base de Données Enterprise Edition, et Diagnostics Pack), ou un module self-service* (par ex. : Ressources Humaines et Self-Service Ressources Humaines) dont vous êtes titulaire ; ou (ii) toutes vos licences de logiciels qui partagent le même code source**. Les licences de développement et de démonstration disponibles via le Réseau de Partenaires Oracle (OPN) ne sont pas comprises dans la définition du groupe de licences. Pour les logiciels Crystal Ball, un groupe de licences est défini comme les mêmes licences d'un logiciel contenues dans une seule commande.

* comme indiqué au tarif Oracle

** Les logiciels qui partagent le même code source sont :
- Database Enterprise Edition, Database Standard Edition, Database Standard Edition One, et Personal Edition,
- Internet Application Server Enterprise Edition, Internet Application Server Standard Edition, et Internet Application Server Standard Edition One,
- WebLogic Server Enterprise Edition, WebLogic Server Standard Edition, WebLogic Suite et Web Tier.

En clair, si vous êtes un partenaire Oracle et si vous fournissez du support premier niveau à un utilisateur final (par exemple Licence de Logiciel Intégré (« ESL »), Licence Spécifique Complète (« ASFU ») ou toute autre fourniture autorisée de support premier niveau, un groupe de licences est constitué par toutes les licences du logiciel intégré ou inclu dans l'Ensemble Applicatif de l'utilisateur final, au Contrat de Distribution ASFU ou a tout autre Contrat de Distribution entre vous et Oracle.

Si Oracle fournit le support premier niveau pour toutes les licences ASFU et Usage Complet d'un utilisateur final, alors à la fois les licences ASFU et Usage Complet doivent bénéficier du même niveau de support. Toutefois si Oracle fournit du support premier niveau à un utilisateur final pour des licences Usage Complet, et si vous fournissez du support premier niveau pour les licences ASFU et/ou ESL, alors les licences ne seront pas considérées comme appartenant à un même groupe de licences pour l'application de la règle de « Niveaux de Service identiques ».

Niveaux de Service identiques
Lors de l'acquisition du support technique, toutes les licences appartenant à un même groupe doivent bénéficier du même niveau de support technique (par exemple : Licence de Mises à Jour Logiciel & Support ou pas de support) sauf comme indiqué ci-dessous. Si vous ajoutez du Support Etendu, vous devez tout de même conserver les Licences Mises à Jour Logiciel & Support pour tout le groupe de licences ; S'il est disponible, vous devez souscrire le Support Etendu pour toutes les licences d'une version de logiciel donnée, dès lors que vous souscrivez le Support Etendu pour une ou plusieurs licences de ladite version. Vous ne pouvez pas souscrire de support pour un sous-groupe de licences au sein d'un groupe de licences ; le groupe de licences doit être réduit par la résiliation de toutes les licences pour lesquelles le support n'est pas fourni. Il vous sera demandé de justifier lesdites résiliations en envoyant une lettre de résiliation.

Rétablissement du Support Technique Oracle
Dans le cas où le support technique expire ou s'il n'a jamais été commandé, une redevance de rétablissement sera calculée dès le début du support technique. La redevance de rétablissement est égale à 150% de la dernière redevance payée, ou 150% de celle figurant à la dernière liste de prix publiée pour le logiciel correspondant, moins la remise standard applicable et figurant sur Oracle Store (« la remise standard ») en vigueur au moment du rétablissement si le support n'avait jamais été sourscrit, au prorata de la période écoulée entre la date à laquelle le support est commandé et la date à laquelle le support a expiré (ou la date de la commande de la licence si le support technique n'avait jamais été souscrit). Les révisions de prix pour renouvellement sont appliquées. Une fois la redevance de rétablissement calculée, le support technique pour l'année suivant la période de rétablissement peut être souscrit, moyennant une redevance de support technique complémentaire calculée sur la durée de la période sans support (la nouvelle redevance). Si le support a expiré il y a moins de six mois, la nouvelle redevance est calculée sur la base de la dernière liste de prix publiée moins la remise standard en vigueur au moment du rétablissement. Si le support est expiré depuis six mois ou plus, la nouvelle redevance est calculée sur la base de la dernière redevance payée. Si le support n'est pas rétabli pour l'ensemble du groupe de licences ou si le support d'un sous-groupe de licences d'un Bon de Commande est rétabli, les régles « groupe de licences », « Niveau de service identique » et « Tarification après réduction des licences ou du niveau de support » s'appliqueront. Les indexations de prix applicables aux renouvellements sont appliquées aux redevances de rétablissement et aux redevances ultérieures.

Tarification après réduction des Licences ou du niveau de Support
La tarification du support se base sur le niveau de support et sur le nombre de licences bénéficiant du support. Si un sous-groupe de licences d'une commande unique est résilié ou si le niveau de support est réduit, le support des autres licences de ladite commande sera établi sur la base du tarif Oracle en vigueur pour le support au moment de la résiliation ou de la réduction, moins la remise standard applicable et plafonné au montant des redevances de support payées pour les licences résiliées ou sans support et les licences restantes sans pouvoir être inférieur aux redevances payées pour les licences maintenues sous support. Si la commande dans laquelle figurent les licences résiliées comprend un maintien des prix pour les licences supplémentaires, le support de toutes les licences déjà commandées avec application du maintien de prix sera facturé au tarif Oracle en vigueur pour le support au moment de la réduction moins la remise standard applicable.

Custom Application Bundle
Le support technique ne peut pas être arrêté pour un module logiciel faisant partie d'un custom application bundle.

Logiciels ne bénéficiant pas du support
Les clients qui ont des logiciels ne bénéficiant pas du support ne sont pas autorisés à télécharger ou à recevoir les mises à jour, ni les nouvelles versions de maintenance, ni les patchs, ni d'assistance téléphonique ni aucun autre service de support technique pour les logiciels sans support. Les CD packs ou logiciels achetés ou téléchargés à des fins de démonstration, d'utilisation avec d'autres logiciels sous contrat de support ou achetés ou téléchargés pour remplacer le support, ne pourront pas être utilisés pour mettre à jour des logiciels ne bénéficiant pas du support.

Contacts techniques
Les contacts techniques que vous désignez sont les seuls interlocuteurs entre vous et OSS pour le support technique des logiciels. Vos contacts techniques doivent avoir au minimum une formation initiale de base au produit et si besoin, une formation complémentaire appropriée pour des fonctions spécifiques ou pendant la phase d'implémentation, pour un usage particulier du produit et/ou une migration. Vos contacts techniques doivent avoir de bonnes connaissances des logiciels Oracle et de votre environnement Oracle afin de participer à la résolution des problèmes liés au système et d'aider Oracle à analyser et à résoudre les demandes d'assistance. Lorsqu'il soumet une demande d'assistance, votre contact technique doit avoir une compréhension de base du problème que vous rencontrez et la possibilité de reproduire ledit problème afin d'aider Oracle à diagnostiquer et à classer le problème. Afin d'éviter toute interruption dans les services de support, vous devez notifier à OSS tout changement de contact technique.

Dans le cadre du service Licences Mises à Jour Logiciel et du Support, vous pourrez désigner un (1) contact principal ainsi que quatre (4) contacts suppléants (ci-après le « contact technique ») par groupe de licences, comme interlocuteur avec l'OSS. Pour chaque tranche de 179 375 euros de redevance nette de support par groupe de licences, vous avez la faculté de désigner en sus deux (2) contacts techniques principaux et quatre (4) contacts techniques suppléants. Votre contact technique principal aura la responsabilité de (i) contrôler votre activité support, et (ii) développer et déployer des procédés de correction d'erreur au sein de votre société. Les contacts techniques suppléants auront pour mission de résoudre les problèmes des utilisateurs. Une redevance pourra vous être facturée si vous désignez d'autres contacts techniques.

Oracle se réserve la faculté d'examiner les demandes d'assistance enregistrées par vos contacts techniques et de recommander des formations spécifiques propres à éviter certaines de ces demandes.

Mises à Jour de Logiciels
Une « Mise à Jour » (« Update ») désigne une nouvelle version du logiciel qu'Oracle rend généralement disponible pour l'ensemble de ses clients bénéficiant du support sans aucune redevance de licence supplémentaire, à l'exclusion des frais de transport le cas échéant, et à condition que vous ayez souscrit le support technique qui inclut les mises à jour de logiciel des licences concernées pour la période en question. Les mises à jour n'incluent pas les versions, options ou futurs logiciels qu'Oracle commercialise séparément. Les mises à jour sont fournies au fur et à mesure de leur disponibilité (laquelle est déterminée par Oracle) et les mises à jour peuvent ne pas comprendre toutes les versions précédemment disponibles, lorsqu'il s'agit d'un logiciel acquis par Oracle. Oracle n'a aucune obligation de développer des nouveaux logiciels ou fonctionnalités.

Toutes les mises à jour disponibles vous seront livrées ou mises à disposition, par téléchargement. Si elles sont livrées, vous recevrez un exemplaire des mises à jour pour chaque système d'exploitation sous support correspondant aux licences de logiciel que vous avez commandées. Vous êtes responsable de la copie, du téléchargement et de l'installation des mises à jour.

Oracle Configuration Manager
Oracle fournira Oracle Configuration Manager (OCM) avec certains de ces logiciels. OCM est un outil qui assiste Oracle dans la collecte et la transmission des données de votre configuration à Oracle, pour nous permettre de répondre plus efficacement à votre demande d'assistance. L'outil OCM se connectera à Oracle via Internet. Vous ne pouvez pas

recevoir une notice séparée en vous connectant. Vous pouvez éteindre l'outil OCM, cependant nous le déconseillons fortement car cela entraverait notre capacité à vous fournir des services. Des informations supplémentaires sur l'outil sont disponibles à l'adresse suivante : http://www.oracle.com/technology/documentation/ocm.html. En utilisant cet outil, vous acceptez la transmission des informations de votre configuration à Oracle.
OCM n'accède, ne collecte ni ne stocke des informations personnelles identifiables (excepté les contacts techniques pour le support technique) ou commerciales. Les données de configuration fournies à Oracle par les outils logiciels sont stockées dans les répertoires et protégées par un mot de passe. Cela peut être utilisé pour la résolution de demandes d'assistance et fournir des recommandations quant à la configuration de votre environnement et au déploiement des logiciels. De plus, comme les informations doivent être mises à jour, cela peut être utilisé par Oracle pour vous assister dans la gestion de votre portefeuille de produits, pour vous assurer de la conformité des licences et des services et pour aider Oracle à améliorer ses offres de produits et de services

Plan de Paiement, Accords de Financement, et Leasing
Les redevances de support technique dues au titre de plans de paiement, d'accords de financement ou de leasing conclus entre vous et Oracle ou une filiale d'Oracle (ci-après le « plan de paiement ») sont exigibles et payables conformément aux dispositions dudit plan de paiement mais le support technique devra être souscrit conformément aux dispositions du bon de commande concerné.

Support à Vie (Lifetime Support)
Le « Support à Vie » comprend les niveaux de services suivants :

- Le Support Premier (aussi désigné notamment sur votre bon de commande comme « Licence Mises à Jour Logiciel et Support »)
- Le Support Etendu (le cas échéant)
- Le Support de Soutien

Une description des services proposés au titre du Support Premier, du Support Etendu, et du Support de Soutien figure à l'article « Niveaux de Support Technique Oracle » ci-dessous.

Lorsqu'il est proposé, le Support Premier est disponible pendant 5 ans à compter de la date de mise à disposition de l'ensemble des clients, de la version du logiciel Oracle concernée, excepté comme indiqué ci-dessous..

En fonction de la disponibilité, le support peut être prorogé pour trois années supplémentaires dans le cadre du Support Etendu pour des versions spécifiques. Sinon, le support peut être prorogé dans le cadre du Support de Soutien qui sera disponible tant que vous souscrirez au support technique pour vos licences Oracle.

Veuillez vous référer au document intitulé « Lifetime Support Policy : Coverage for Technologies Products » (PDF) pour les logiciels spécifiques technologies serveur qui sont ou seront couverts par le Support à Vie, disponible à l'adresse http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-tech-chart-069290.pdf.

Veuillez vous référer au document intitulé « Lifetime Support Policy : Coverage for Fusion Middleware » (PDF) pour les logiciels spécifiques fusion middleware qui sont ou seront couverts par le Support à Vie, disponible à l'adresse http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-middleware-chart-069287.pdf. .

Veuillez vous référer au document intitulé « Lifetime Support Policy : Coverage for Applications» (PDF) pour les logiciels applications qui sont ou seront couverts par le Support à Vie, disponible à l'adressehttp://www.oracle.com/us/support/library/lsp-apps-chart-069285.pdf. .

Veuillez vous référer au document intitulé « Lifetime Support Policy : Coverage for Retail Applications» (PDF) pour les logiciels Retail applications qui sont ou seront couverts par le Support à Vie, disponible à l'adresse http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-retail-chart-069288.pdf.

Veuillez vous référer au document intitulé « Lifetime Support Policy : Coverage for Sun Software Products » (PDF) pour les logiciels Sun Software Products qui sont ou seront couverts par le Support à Vie, disponible à l'adresse http://www.oracle.com/us/support/library/lsp-coverage-sun-software-309122.pdf.
Notes :

1. Les logiciels, Active Reasoning, Context Media, Notiva et Sygma Dynamics ainsi que les autres logiciels et versions dont la date de fin de support était déjà affichée sur My Oracle Support, sont exclus des conditions relatives au Support à Vie.

2. Pour les logiciels PeopleSoft Enterprise qui ont été retirés en vertu des anciennes conditions de support de 4 ans, le Support de Soutien sera disponible aussi longtemps que vous maintiendrez le support technique pour ces logiciels.

3. Les mises à jour fiscales et les évolutions réglementaires* seront mises à disposition pendant six (6) ans maximum à compter de la date de la version du logiciel sous licence pour les produits PeopleSoft Entreprise, JD Edwards EnterpriseOne et JD Edwards World. Les scripts des mises à niveau, les nouveaux patchs logiciels et les correctifs de la dernière version seront disponibles pendant cinq (5) ans à compter de la date de la version du logiciel sous licence pour les produits PeopleSoft Enterprise, JD Edwards EnterpriseOne et JD Edwards World.

   * Les mises à jour fiscales et les évolutions réglementaires désignent les mises à jour qui traitent les changements fiscaux et/ou réglementaires, qui sont mises à la disposition générale des licenciés qui bénéficient de conditions similaires pour les logiciels PeopleSoft seulement, lorsque et si ces mises à jour sont disponibles.

4. Le logiciel Oracle PeopleTools qui a été fourni conjointement avec une version de logiciel PeopleSoft application, sera supporté aussi longtemps que cette version de logiciel application sera supportée. Les patchs et les certifications de plateformes seront fournis jusqu'à 12 mois après la mise à disposition de la prochaine version mineure ou jusqu'à ce qu'Oracle annonce qu'aucune nouvelle version ne sera développée. Les patchs Mise à Jour Critique (Critical Patch Updates) pour les versions mineures de PeopleTools pourront être fournis jusqu'à 24 mois après la mise à disposition de la prochaine version mineure.

   Vous devrez installer les versions mineures PeopleTools pour continuer à bénéficier du Support Premier ou du Support Etendu pour une version du logiciel application PeopleSoft. Vous pouvez être obligé d'installer les versions mineures pour rester à jour avec les versions de technologies de tiers et les produits supportés par le fournitseur des produits tiers.

   La maintenance d'application PeopleSoft qui comprend notamment des patchs, des bundles et des patchs de maintenance peut exiger une montée de version des PeopleTools.

   Oracle se réserve le droit d'apporter des modifications aux produits tiers inclus dans la version du logiciel PeopleTools, comprenant notamment (i) l'obligation d'installer les nouvelles versions des produits tiers, (ii) la modification de la façon dont les produits tiers sont packagés et proposés, et (iii) le remplacement ou la correction d'un ou plusieurs produits tiers.

5. Pour certains logiciels applications Oracle Distribution (Retail)* dans une version antérieure à la v11, un service Support Premier restreint sera proposé pendant 7 ans à compter de la mise sur le marché de la version concernée. Pour les applications Oracle Distribution pour lesquelles le Support à Vie n'est pas disponible, un Support de Soutien sera proposé aussi longtemps que vous maintiendrez ces logiciels sous support technique.
   * anciennement dénommés Retek, ProfitLogic et 360 Commerce

6. Support Etendu

   a. Pour les clients sous contrat de support pour Oracle 9*i* Database Release 9.2 sur les plates-formes suivantes : Solaris SPARC (64 bit), Linux x86 (32 bit), IBM AIX, HP-UX Itanium, HP-UX PA-RISC, HP Tru64 UNIX, Microsoft Windows (32 bit), IBM z/OS on System z et IBM Linux sur System z, un Support Etendu Restreint sera disponible de juillet 2010 à juillet 2012. Pendant cette période, vous recevrez les correctifs des Gravités 1 uniquement. Les Principaux Patchs (Critical Patch Updates (CPUs) ne seront pas disponibles.

   b. () Le Support Etendu pour les logiciels PeopleSoft Enterprise HRMS 8.8 est étendu d'un an de décembre 2010 à décembre 2011.

   c. Pour les clients ayant un contrat de support technique en cours pour les Logiciels listés ci-dessous, la redevance de Support Etendu est abandonnée pour les versions et pour les périodes indiquées . Durant ces périodes, vous aurez un accès aux correctifs, mises à jour fiscales et évolutions réglementaires, ainsi qu'aux principaux patchs (Critical Patch Updates/CPU's) sans autre redevance que votre redevance de Mise à Jour Logiciel & Support.

Logiciel	Période d'Abandon de Redevance de Support Etendu
Oracle e-Business Suite 11*i*10	décembre 2010 – novembre 2011
Siebel CRM 7.8	juin 2010 – may 2011
Oracle Database 10*g*R2	voir ci-dessous**
PeopleSoft Enterprise 8.9*	juillet 2010 – juin 2011

* Les mises à jour fiscales, légales, et réglementaires sont exclusivement pour les versions de logiciels suivantes : PeopleSoft Enterprise 8.9

** Ce qui suit s'applique à Oracle Database 10*g*R2 :

Pour les clients sous contrat de support utilisant Oracle Database 10*g*R2 sur les plates-formes suivantes : IBM Linux sur System Z , la Période d'Abandon de Redevance de Support Etendu est prolongée d'un an ; la Redevance de Support Etendu sera abandonnée d'août 2010 à juillet 2012.

Pour les clients sous contrat de support utilisant Oracle Database 10*g*R2 sur Fujitsu BS2000, la redevance de Support Etendu sera abandonnée d'août 2010 à juillet 2013.

Pour les clients sous contrat de support utilisant Oracle Database 10*g*R2 sur les plates-formes suivantes : Linux Itanium, IBM Linux on POWER Systems et Windows Itanium, la redevance de Support Etendu sera abandonnée pendant 3 ans, la redevance de Support Etendu sera abandonnée d'août 2010 à juillet 2013. Pour la période août 2013 – juillet 2015, le Support Etendu continuera d'être disponible mais au prix de la redevance alors en vigueur. Pendant cette période, le Support Etendu sera limité aux correctifs de Gravité 1 seulement ; Les Principaux Patchs (CPU) ne seront pas disponibles.

Pour les clients sous contrat de support utilisant Oracle Database 10*g*R2 sur HP OpenVMS sur Itanium, la redevance de Support Etendu sera abandonnée pendant 3 ans d'août 2010 à juillet 2013. Pour la période août 2013 – juillet 2017, le Support Etendu continuera d'être disponible mais au prix de la redevance en vigueur. Pendant cette période, le Support Etendu sera limité aux correctifs de Gravité 1 seulement ; Les principaux patchs (CPU) ne seront pas disponibles.

d. Pour la première année de Support Etendu pour PeopleSoft Enterprise 9.0, la redevance de Support Etendu sera abandonnée.

7. Pour la première année de Support de Soutien pour Oracle E-Business Suite version 11*i*9 (1 juillet 2008 – 30 juin 2009), Oracle fournira des correctifs pour les bogues de production de Gravité 1. Aucune mise à jour législative ne sera fournie à l'exception des mises à jour US Tax Form 1099 pour l'année fiscale 2008. Pour la deuxième année de Support de Soutien pour Oracle e-Business Suite Release 11*i*9 (1er juillet 2009 – 30 juin 2010), Oracle continuera à fournir les correctifs pour les bogues de production de Gravité 1. Aucune mise à jour législative ne sera founie à l'exception des mises à jour US Tax Form 1099 pour l'année fiscale 2009. Pour la troisième année de support de soutien pour Oracle E-Business Suite 11*i*9 (1er juillet 2010 – 30 juin 2011), Oracle continuera à fournir les correctifs pour les bogues de production de Gravité 1. Aucune mise à jour législative ou US Tax Form 1099 ne sera fournie.

8. Le Support Premier pour le logiciel Lustre sera disponible jusqu'à juin 2012.

Droit d'arrêter le Support
Il peut s'avérer nécessaire dans le cycle de vie des produits Oracle de cesser de supporter certains logiciels et en conséquence Oracle se réserve ce droit. Toutefois, les versions de logiciel bénéficiant du Support Premier sont régies par les conditions Oracle du Support à Vie. Les informations sur la fin du support, y compris les dates de fin de support, des informations concernant la disponibilité du Support Etendu et du Support de Soutien ainsi que des informations sur les chemins de migration de certaines fonctionnalités, sont disponibles sur My Oracle Support. Ces informations sont soumises à modification. Oracle fournira des informations mises à jour sur l'interruption du support sur My Oracle Support.

Support Premier et Second Niveaux
Il est obligatoire que vous mettiez en place et mainteniez l'organisation et les procédures pour pouvoir fournir « le Support Premier Niveau » pour les logiciels sous support directement à vos utilisateurs pour les logiciels sous support. Le Support Premier Niveau comprend notamment (i) une réponse directe aux questions des utilisateurs concernant les

performances, les fonctionnalités ou les traitements, (ii) une réponse directe aux questions des utilisateurs concernant les problèmes, (iii) le diagnostic en cas de problème et (iv) la résolution des problèmes.

Si après des efforts raisonnables, vous n'êtes pas en mesure de diagnostiquer ou de résoudre les problèmes, vous pouvez contacter Oracle pour le « Support Second Niveau ». Vous vous efforcerez dans la mesure du possible de fournir à Oracle les accès nécessaires (par exemple accès au répertoire, connexions ou extraits des bases de données) exigés pour fournir le Support Second Niveau. Oracle ne garantit pas l'exécution du support technique décrit aux présentes si vous ne fournissez pas ces accès à la demande d'Oracle.

Le Support Second Niveau comprend (i) le diagnostic des problèmes, (ii) des efforts raisonnables pour résoudre les erreurs signalées et vérifiables, de telle sorte que lesdits logiciels sous support fonctionnent sur tous les aspects importants, comme décrit dans la documentation.

Conditions de Support Editeur Tiers

Vous devez maintenir un environnement (applications et plate-formes incluses) sous support pour bénéficier du support technique. Si un éditeur interrompt le support de son produit, une mise à niveau vers une configuration certifiée et supportée actuelle concernant la plate-forme matérielle, la base de données et le système d'exploitation pourra vous être demandée pour continuer de bénéficier des services de support technique d'Oracle.

Information sur les versions PeopleSoft et JD Edwards

Les informations liées au type de version des logiciels PeopleSoft Enterprise et JD Edwards EnterpriseOne sont disponibles dans le tableau intitulé « Types de Version pour les Applications PeopleSoft Enterprise et JD Edwards EnterpriseOne » (PDF), disponible à l'adresse http://www.oracle.com/support/collateral/peoplesoft-jd-edwards-release-types.pdf .

Conditions de Support Hyperion et Agile

Pour les commandes passées en vertu d'un contrat cadre Hyperion ou Agile, les conditions suivantes s'appliquent aux services de support technique que vous avez commandés.

Garanties et Recours exclusifs

Oracle garantit que les services de support technique seront fournis en conformité avec les règles de l'art. Vous devez avertir Oracle de tout manquement à cette garantie dans les 90 jours à compter de l'exécution des services défectueux.

AU TITRE DES GARANTIES CI-DESSUS, VOUS AUREZ EXCLUSIVEMENT LA FACULTE DE FAIRE REEXECUTER LES SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE DEFECTUEUX OU SI ORACLE EST DANS L'IMPOSSIBILITE D'Y REMEDIER POUR L'ESSENTIEL A DES CONDITIONS ECONOMIQUEMENT ACCEPTABLES, DE METTRE FIN AUXDITS SERVICES ET DE VOUS FAIRE REMBOURSER DU PRIX ACQUITTE POUR LES SERVICES DE SUPPORT TECHNIQUE DEFECTUEUX.

SOUS RESERVE DE CE QUI EST PERMIS PAR LA LOI, CES GARANTIES SONT EXCLUSIVES ET IL N'Y A PAS D'AUTRES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, NOTAMMENT D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER.

Limitation de Responsabilité

LES PARTIES NE SERONT PAS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS. PAR DOMMAGES INDIRECTS LES PARTIES CONVIENNENT D'ENTENDRE NOTAMMENT LES PERTES DE BENEFICES, REVENUS, DONNEES OU D'UTILISATION DE CELLES-CI. LA RESPONSABILITE MAXIMALE D'ORACLE EN CAS DE DOMMAGES RESULTANT DE VOTRE COMMANDE OU RELATIFS A CELLE-CI SERA LIMITEE AUX REDEVANCES QUE VOUS AUREZ PAYEES A ORACLE POUR VOTRE COMMANDE ET SI LESDITS DOMMAGES RESULTENT DE VOTRE UTILISATION DU SUPPORT TECHNIQUE, LADITE RESPONSABILITE SERA LIMITEE AUX REDEVANCES PAYEES A ORACLE AU TITRE DES SERVICES DEFECTUEUX AYANT CAUSE LE DOMMAGE.

Pour les commandes passées en vertu d'un contrat cadre Hyperion, les dispositions suivantes s'appliquent aux prestations de Support Technique que vous avez commandées.

Confidentialité

Dans le cadre de votre commande, les parties peuvent avoir accès à des informations considérées par l'autre partie comme confidentielles (les informations confidentielles). Les parties conviennent de ne divulguer que les informations nécessaires à l'exécution des obligations au titre du présent contrat. Sont définies limitativement comme Informations Confidentielles toutes les informations contractuelles relatives au prix et aux conditions du présent contrat, tout code source des logiciels, ainsi que toute information portant la mention « Confidentiel » au moment où elles sont divulguées. Ne sont pas considérées comme Informations Confidentielles les informations qui :

(a) sont entrées ou entrent dans le domaine public en l'absence de toute faute ou négligence de la partie recevant les Informations Confidentielles
(b) étaient en possession licite de l'autre partie avant leur divulgation et n'ont pas été obtenues par celle-ci directement ou indirectement de la partie qui l'a divulguée
(c) sont reçues d'un tiers de manière licite et sans restriction
(d) sont développées indépendamment par l'autre partie

Chacune des parties s'engage à garder confidentielles et à pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie pendant une durée de 3 ans suivant leur divulgation. De plus, chacune des parties s'engage à ne divulguer les informations confidentielles qu'aux salariés et mandataires qui en ont besoin du fait du présent contrat et qui ont l'obligation de les protéger de toute divulgation non autorisée. Rien n'interdit aux parties de divulguer les conditions y compris tarifaires du présent contrat ou des commandes, pour faire valoir leurs droits dans le cadre d'une procédure judiciaire résultant du présent contrat ou liée à celui-ci, ou de divulguer l'Information Confidentielle à toute autorité administrative si la loi l'exige.

Support Technique pour les licences de Développement, Démonstration et Utilisateur Final
Le Support Technique pour les licences de Développement, de Démonstration est fourni dans le cadre de votre adhésion au Réseau Partenaires Oracle (OPN). Avant de pouvoir fournir le support technique pour un logiciel que vous avez concédé en licence à votre utilisateur final, vous devez en plus du support technique que vous recevez pour les licences de Développement et de Démonstration, acquérir auprès d'Oracle le support technique pour ledit logiciel et le maintenir sans interruption aussi longtemps que vous fournissez le support à l'utilisateur final.

NIVEAUX DE SUPPORT TECHNIQUE ORACLE

Licences de Mises à Jour Logiciel & Support (Software Update License & Support)
Les logiciels faisant partie de la phase Support Premier du cycle de vie du support produit d'Oracle bénéficieront du service Licence de Mises à Jour Logiciel & Support. Le service Licence de Mises à Jour Logiciel & Support comprend :

- Les mises à jour du logiciel, les correctifs, les alertes sécurité et les principaux patchs
- Les mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires
- Les scripts de mise à niveau
- La certification concernant la plupart des nouveaux produits / versions tiers
- Les versions majeures des produits et de la technologie, qui comprennent les versions de maintenance générales, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- Une aide 7j/7 et 24h/24h pour les demandes d'assistance
- L'accès à My Oracle Support, et/ou ATG Customer Support Portal (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne, sauf disposition contraire
- Un service client non technique pendant les heures ouvrées normales
- Les titulaires de licences MySQL Classic Edition Annual Subscription, MySQL Cluster Carrier Grade Edition Annual Subscription, MySQL Enterprise Edition Annual Subscription ou MySQL Standard Edition Annual Subscription (« MySQL Subscription ») peuvent bénéficier des Licences Mises à Jour Logiciels (SULS) pour MySQL Community Edition*, mais les SULS pour MySQL Community Edition ne comportent aucune Mise à Jour. MySQL Community Edition peut ne pas comporter toutes les caractéristiques et fonctionnalités des logiciels contenus dans MySQL Subscription. (*Community Edition désigne MySQL licencié sous licence GPL).
- Pour les logiciels ATG le support via internet est fourni via ATG Customer Care Support Portal. Pour tous les autres logiciels Oracle, le support via Internet est fourni via My Oracle Support.

La Licence Mise à Jour Logiciel & Support pour les logiciels Database Firewall et Database Firewall Management Server comprend :

- La Licence Mise à Jour Logiciel & Support décrite ci-dessus sauf les correctifs spécifiques à Oracle Linux qui sont régis par la note n°1 ci-dessus,
- L'accès 7j/7 et 24h/24 à Oracle Unbreakable Linux Network
- La certification du matériel (2)
- Le rétroportage des correctifs (1), dans la limite d'efforts économiquement raisonnables, pour tout logiciel Oracle Linux mis à disposition par Oracle dans les six (6) derniers mois. Le tableau de rétroportage est disponible à l'adresse suivante http://linux.oracle.com/backport-schedule.html

Notes :

e. Oracle fournira des correctifs seulement pour certaines versions des logiciels Oracle Linux comme indiqué à l'adresse suivante http://linux.oracle.com/supported.html

f. La certification du matériel sera fournie pendant les quatre (4) premières années suivant la date à laquelle une version du logiciel Oracle Linux est mise à disposition. Au-delà des quatre (4) ans, la certification du matériel sera fournie à la seule discrétion d'Oracle sans qu'Oracle en ait aucune obligation.

En raison des contraintes spécifiques aux premières versions des anciennes applications grande distribution de Retek, ProfitLogic et 360 Commerce, un service restreint de Licence Mise à Jour Logiciel & Support sera proposé pour certaines versions antérieures à la version 11. Le Service Restreint de Licence Mise à jour Logiciel & Support comprendra :

- Mise à jour logiciels et correctifs,
- Versions majeures produit et technologie
- Aide aux demandes d'assistance 24h sur 24 et 7 jours sur 7
- Accès à My Oracle Support (système 24x7 de support client) avec possibilité d'enregistrer en ligne les demandes d'assistance
- Service Client non technique pendant les heures d'ouverture normales.

Un service restreint de Licences Mise à Jour Logiciel & Support sera disponible pour les logiciels **Moniforce** suivants : webSensorEntreprise et webProbe qui comprendra :

- Mise à jour logiciel, correctifs, alertes sécurité et les principaux patchs
- Versions majeures produit et technologie, qui comprendront les versions de maintenance, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- Une aide aux demandes d'assistance aux heures ouvrables habituelles
- Accès à My Oracle Support (système 24x7 de support client) avec possibilité d'enregistrer en ligne les demandes d'assistance
- Une assistance non technique pendant les heures ouvrables normales.

Un Service Restreint de Licence Mise à Jour Logiciel & Support sera disponible pour les logiciels **Phase Forward**. Le service restreint de Licence Mise à Jour Logiciel & Support comprendra :

- Mise à jour logiciel, correctifs, alertes sécurité et principaux patchs,
- Une aide aux demandes d'assistance aux heures ouvrables normales
- La possibilité d'enregistrer les demandes d'assistance comme indiqué dans le lien ci-après : http://www.oracle.com/us/corporate/Acquisitions/phaseforward/support-176416.html
- Une assistance non technique pendant les heures ouvrables normales.

Un Service Restreint de Licence Mise à Jour Logiciel & Support sera disponible pour les logiciels **ATG**. Le service restreint de Licence Mise à Jour Logiciel & Support comprendra :

- Mise à jour Logiciel, correctifs, alertes sécurité et principaux patchs,
- Scripts de mise à niveau en tant que nécessaires
- Certifications avec des produits/versions tiers comme indiqué suivant le lien ci-après : http://www.atg.com/en/products-services/commerce/supported-environments/
- Service client non technique pendant les heures d'ouverture normales
- La possibilité d'enregistrer les demandes d'assistance comme indiqué suivant le lien ci-après : http://www.oracle.com/us.corporate/Acquisitions/atg/support-296619.html.

Le service de Licence Mise à jour Logiciel & Support pour la ligne de produits Oracle Financial Service Software (« OFSS ») est fourni conformément aux Conditions Générales de Support Technique OFSS disponibles à l'adresse suivante : http://www.oracle.com/support/policies.html .

Support Etendu (Extended Support)
Le Support Etendu peut être fourni pour certains logiciels Oracle après l'expiration du Support Premier. Lorsque le Support Etendu est proposé, il est normalement disponible pendant 3 ans à compter de la date d'expiration du Support Premier et uniquement pour la dernière version corrective du logiciel.

Les logiciels faisant partie de la phase de Support Etendu du cycle de vie du support produit d'Oracle bénéficieront du service Licence Mises à Jour Logiciel & Support, dans la limite de ce qui suit, sauf comme indiqué ci-dessous pour les versions des logiciels pour **Oracle Linux** et **Java** :

- Les mises à jour logiciel, correctifs, alertes sécurité et les principaux patchs

- Les mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires
- Les scripts de mise à niveau
- Les versions majeures des produits et de la technologie, qui comprennent les versions de maintenance générales, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- Une aide aux demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7
- Un accès à My Oracle Support, et/ou à ATG Customer Support Portal, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne

Le Support Etendu ne comprend pas :

- La certification concernant les nouveaux produits / versions tiers

Oracle Linux – Le Support Etendu n'est pas disponible pour les logiciels Oracle Linux.

Java - Les versions de logiciel Java éligible au Support Entendu bénéficieront du Support Premier dans la limite de ce qui suit :

- Les mises à jour logiciel et correctifs
- Les scripts de mise à niveau
- Les versions majeures des produits et de la technologie, qui comprennent les versions de maintenance générales, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- Une aide aux demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7
- Un accès à My Oracle Support, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Un service client non technique pendant les heures ouvrées normales

Support de Soutien (Sustaining Support)
Le Support de Soutien sera disponible une fois que le Support Etendu sera expiré. Les logiciels faisant partie de la phase de Support de Soutien du cycle de vie du support produit d'Oracle bénéficieront du service Licence Mise à Jour Logiciel & Support, dans la limite de ce qui suit sauf comme indiqué ci-dessous pour les versions de logiciels Oracle Linux, **Java** et **OpenOffice.org** :

- Les mises à jour logiciels, correctifs, alertes sécurité existants et principaux patchs de mise à jour développés (i) pendant la période de Support Premier et (ii) pendant la période de Support Etendu pour les clients qui ont acquis le Support Etendu. Les clients qui ne maintiennent pas le Support Etendu mais qui acquièrent le Support de Soutien bénéficieront des services indiqués en (i) ci-dessus immédiatement, ainsi que ceux indiqués en (ii) mais seulement après que la période de Support Etendu ait pris fin.
- Les mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires développées pendant la période de Support Premier
- Les scripts de mise à niveau développés pendant la période de Support Premier
- Les versions majeures des produits et de la technologie, qui comprennent les versions de maintenance générales, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- une assistance pour les demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7 sur une base raisonnable
- Un accès à My Oracle Support, ou à MySQL Customer Support Center (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Un service client non technique pendant les heures ouvrées normales

Le Support de Soutien ne comprend pas :

- Les nouvelles mises à jour logiciels, correctifs, alertes sécurité et les principaux patchs
- Les nouvelles mises à jour fiscales, juridiques et réglementaires
- Les nouveaux scripts de mise à niveau
- La certification concernant les nouveaux produits / versions tiers
- L'engagement 24h/24 pour les demandes d'assistance de gravité 1 telles que définies ci-dessous
- Les correctifs précédents ou les mises à jour qu'Oracle ne supporte plus

Oracle Linux – Les services de Logiciel Oracle Linux éligibles au Support de Soutien recevront les dernières Mises à Jour Logiciel & Support, limité à ce qui suit :

- Accès à MyOracle Support, (systèmes de support client via internet, 24h/24 et 7j/7) y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Accès 24h/24 et 7j/7 à Oracle Unbreakable Linux Network

- Accès aux patches, correctifs et alertes sécurité créés pendant la période de Premier Support

* Veuillez consulter le document en annexe « Lifetime Support Policy : Coverage for Oracle Linux et Oracle VM (PDF) pour les versions du logiciel spécifiques Oracle Enterprise Linux et les dates auxquelles les prestations ci-dessus sont annoncées comme disponibles.

Le Support de Soutien pour les logiciels Oracle Linux ne comprend pas :

- La certification matériel
- Le rétroportage des correctifs
- L'accès aux nouveaux patchs, correctifs et alertes de sécurité

Java - Les versions de logiciel **Java** éligibles au Support de Soutien bénéficieront du Support Premier Java limité à :

- Les mises à jour logiciels et correctifs développés pendant (i) la période de Support Premier, (ii) la période de Support Etendu pour les clients qui ont acquis le Support Etendu. Les clients qui ne maintiennent pas le Support Etendu Java mais qui acquièrent le Support de Soutien Java bénéficieront des services indiqués en (i) ci-dessus immédiatement, ainsi que ceux indiqués en (ii) mais seulement après que la période de Support Etendu ait pris fin.
- Les scripts de mise à niveau développés pendant la période de Support Etendu
- Les versions majeures des produits et de la technologie, qui comprennent les versions de maintenance générales, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- Une aide aux demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7
- Un accès à My Oracle Support, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Un service client non technique pendant les heures ouvrées normales

Le Support de Soutien pour les versions de logiciel **Java** ne comprend pas :

- Les nouvelles mises à jour de logiciel ni les nouveaux correctifs
- Les nouveaux scripts de mise à niveau
- L'engagement de 24h et les règles de réponse applicables aux demandes de Gravité 1 comme défini à la section Niveaux de Gravité ci-dessous
- Les mises à jour ou correctifs mis à disposition par Oracle antérieurement et qu'Oracle ne supporte plus.

Open-Office.org - Les versions de logiciel **Open-Office.org** éligibles au Support de Soutien bénéficieront du Support Premier Open-Office.org limité à :

- Les mises à jour logiciel et correctifs développés pendant la période de Support Premier
- Les Demandes d'Assistance Illimitées
- Un accès à My Oracle Support, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Un accès 24x7 à Oracle Unbreakable Linux Network

Le Support de Soutien pour les versions de logiciel OpenOffice.org ne comprend pas :

- Les nouvelles mises à jour ni les nouveaux correctifs
- L'engagement de 24h et les règles de réponse applicables aux demandes de Gravité 1 comme défini à la section Niveaux de Gravité ci-dessous
- Les mises à jour ou correctifs mis à disposition par Oracle antérieurement et qu'Oracle ne supporte plus.

Du fait que les versions supportées pendant la période de Support de Soutien ne sont plus totalement supportées, les informations et les ressources concernant ces versions peuvent s'avérer limitées. La disponibilité des systèmes des matériels pour exécuter ces logiciels peut aussi être limitée.

Service Priorité (Priority Service)
Le Service Priorité est disponible pour les logiciels éligibles au Support Premier, Support Etendu ou Support de Soutien et comprend :

- Mise en priorité des Demandes d'Assistance : les demandes d'assistance seront traitées en priorité par rapport aux demandes de même niveau de gravité des clients Support Premier.

- Principes de prise en compte des Demandes d'Assistance : nous nous efforcerons dans la mesure du possible de prendre en compte les demandes d'assistance comme suit :

  - prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 1 dans un délai d'une heure (disponible 24 x 7)
  - prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 2 dans un délai de 2,5 heures ouvrées
  - prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 3 le jour ouvré (du pays concerné) suivant
  - prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 4 le jour ouvré (du pays concerné) suivant

- Processus d'escalade interne pour Gravité 1 et 2 avec délai fixé
- Désignation d'un responsable Oracle (« SDM ») qui sera votre point de contact pour les demandes d'assistance de Gravité 1 et les demandes d'assistance considérées d'un commun accord comme de Gravité 2 (ci-après désignées les demandes d'assistance critiques) et qui communiquera avec vous dans la langue locale. Le rôle du SDM est d'aider à la gestion des demandes d'assistance critiques comme suit :

  - Définir les priorités des demandes d'assistance
  - Coordonner l'équipe virtuelle Oracle Support y compris les contacts du client pour aider à la résolution des demandes d'assistance critiques
  - Définir les responsabilités, les actions en cours et les plans d'actions pour résoudre les demandes d'assistance critiques
  - A la demande du client, aider à exécuter les tâches spécifiques d'une demande d'assistance critique gérées par Oracle Support
  - Contrôler l'activité de l'équipe virtuelle et escalader les demandes d'assistance critiques au sein du Support Oracle et/ou de votre management si nécessaire
  - Organiser la communication entre les équipes si nécessaire
  - Communiquer à vos contacts client et à la direction le statut de leurs demandes d'assistance
  - Mise en priorité auprès de l'équipe Oracle Développement Produit des défauts pour les bogues produit initiés pour la résolution des demandes d'assistance
  - Guide de Contact conjoints et d'Escalade
  - Revues mensuelles des demandes d'assistance
  - Guide Configuration Environnement
  - Accès 24x7 à un portail client spécifique
  - Revues trimestrielles
  - Accès prioritaire aux événements sponsorisés par Oracle mis à disposition des clients Service Priorité
  - Accès aux web conférences mensuelles délivrées en anglais par les experts produits technologies Oracle

Oracle peut à sa discrétion vous affecter temporairement un autre SDM, quand des compétences particulières sont nécessaires pour résoudre certaines demandes d'assistance spécifiques ou si votre SDM n'est pas disponible. Oracle s'efforcera de réduire ces remplacements ou ses retraits et Oracle ne vous affectera pas un SDM qui ne parle pas votre langue locale sans votre accord préalable.

Pour commander les Services Priorité pour un groupe de licences, vous devez acquérir les Licences de Mises à Jour Logiciel & Support pour ce groupe de licences. Si vous avez maintenu les Licences Mises à Jour Logiciel & Support, et si vous souhaitez commander le Service Priorité pour un groupe de licences, il n'est pas nécessaire de migrer préalablement vos licences vers la tarification alors en vigueur.

Le Service Priorité n'est pas soumis aux conditions de Rétablissement mentionnées ci-dessus. Le Service Priorité n'est pas disponible pour tous les logiciels. Merci de contacter votre Ingénieur d'Affaires Support.

Service Desk Priority (Priority Service Desk)
Le Service Desk Priority est disponible pour les versions qui bénéficient des services de Support Premier, Support Etendu ou Support de Soutien. Le Service Priority Desk comprend :

- Mise en priorité des Demandes d'Assistance : les demandes d'assistance seront traitées en priorité par rapport aux demandes de même niveau de Gravité des clients Support Premier.
- Principes de prise en compte :

  - prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 1 dans un délai d'une heure (disponible 24 x 7)

- prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 2 dans un délai de 2,5 heures ouvrées
- prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 3 le jour ouvré (du pays concerné) suivant
- prise en compte de 90% de vos demandes d'assistance de gravité 4 le jour ouvré (du pays concerné) suivant

- Processus d'escalade interne pour les demandes d'assistance de Gravité 1 et 2
- Accès à des Oracle Service Delivery Manager (SDM) disponibles pur les demandes d'assistance de Gravité 1 et les demandes d'assistance considérées d'un commun accord comme de Gravité 2 (ci-après désignées les demandes d'assistance critique). Le rôle de l'équipe SDM est de fournir une assistance à la gestion des demandes d'assistance critiques comme suit :

  - Définir les priorités de vos demandes d'assistance
  - Coordonner une équipe virtuelle de contributeurs Oracle Service Delivery, incluant vos contacts client pour aider à la résolution des demandes d'assistance critiques
  - Définir les responsables, les actions en attente et le plan d'action associé pour résoudre les demandes d'assistance critiques
  - A votre demande, aider à exécuter des tâches spécifiques pour une demande d'assistance critique gérée par le service Support Oracle
  - Organiser la communication entre les membres de l'équipe en tant que de besoin et,
  - Informer vos contacts client et les responsables du statut de vos demandes d'assistance.
- Mise en priorité auprès de l'équipe de Développement Product Oracle des défauts, pour les bogues générés à l'occasion de la résolution des demandes d'assistance
- Revues mensuelles des Demandes d'Assistance
- Guide de Contact et d'Escalade conjoints
- Guide de Configuration de l'Environnement
- Accès 24/24 et 7/7 à un portail client spécifique
- Revues trimestrielles de service
- Session d'orientation pré-enregistrée
- Accès prioritaire aux événements sponsorisés par Oracle proposés aux clients Service Desk Priority
- Accès aux web-conférences délivrées en anglais par les experts produits Technologies Oracle

Pour bénéficier du Service Desk Priority pour un groupe de licences, vous devez acquérir les Licences Mises à Jour Logiciel & Support pour ce groupe de licences. Si vous avez maintenu les Licences Mise à Jour Logiciel & Support et si vous voulez acquérir le Service Desk Priority pour un groupe de licence, il n'est pas nécessaire de migrer les licences à la tarification en vigueur pour pouvoir le faire.

Le Service Desk Priority n'est pas soumis aux conditions de Rétablissement mentionnées ci-dessus. Le Service Desk Priority n'est pas disponible pour tous les logiciels. Merci de contacter votre Ingénieur Support.

Package Support Serveur Incident (Incident Server Support Package)
Le Support Serveur Incident fournit un support technique basé sur Internet et est fourni par serveur, par groupes de 10 demandes d'assistance, tant que le Support Premier est disponible pour vos licences Oracle. Le Support Serveur Incident pour un logiciel ne peut être acquis qu'avec la licence de logiciel initiale et s'il est acquis peut être renouvelé pour les périodes de support suivantes. Les Packages Support Serveur Incident ne comprennent pas les mises à jour et ne peuvent pas être utilisés, achetés ou vendus avec une autre offre de support. Si vous souhaitez obtenir le service Licence Mises à Jour Logiciel & Support, il sera soumis aux règles de rétablissement d'Oracle alors en vigueur au moment dudit rétablissement. Il est disponible pour les seuls ensembles de produits suivants, sur toutes les plate-formes :

- Package Support Serveur Base de Données Oracle : Oracle Database Entreprise Edition, Oracle Database Standard Edition, Oracle Database Standard Edition One, Partitioning, Real Application Clusters, Advanced Compression
- Package Support Serveur Application Oracle : Internet Application Server Entreprise Edition, Internet Application Server Standard Edition,Internet Application Server Standard Edition One. .

Les Packages Support Serveur Incident sont valables pendant un an à compter de la date d'achat ; toute demande d'assistance inutilisée expire à la fin de la période. L'accès à My Oracle Support expire au même moment que la résolution de la dernière demande d'assistance. Votre nombre total de demandes d'assistance ne sera pas affecté en cas de demande d'assistance faite pour résoudre un bogue du produit. Le Support Serveur Incident comprend :

- Un accès à My Oracle Support (système de support technique via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne

- L'accès à des patchs et ensembles de patchs téléchargeables.

Support Outils de Développement Oracle Java
Le Support Outils de Développement Oracle Java est disponible pour les logiciels suivants : SunNetBeans, Oracle Enterprise Pack for Eclipse, et Oracle JDevelopper (téléchargés à partir de Oracle Technology Network après le 28 juin 2005). Si vous faites l'acquisition du Support Outils de Dévelopement Oracle Java, vous bénéficierez du Support pour tous les logiciels indiqués ci-dessus. Le Support Outils de Développement Oracle Java comprend :

- un accès aux patchs et aux correctifs
- une assistance concernant les demandes de service 24 heures / 24 et 7 jours / 7
- un accès à My Oracle Support, (système de support technique via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- un service client non technique pendant les heures ouvrables normales

Le Support Outils de Développement Oracle Java ne comprend pas les mises à jour des nouvelles versions de logiciel.

Support Outils de Développement Oracle Solaris
Le Support Outils de Développement Oracle Solaris est disponible pour les logiciels suivants : Oracle Solaris Studio et Oracle Solaris Studio Express. Si vous faites l'acquisition du Support Outils de Développement Oracle Solaris, vous bénéficierez du Support pour tous les logiciels indiqués ci-dessus.

Le Support Outils de Développement Oracle Solaris comprend :

- un accès aux patchs et aux correctifs
- une assistance concernant les demandes de service 24 heures / 24 et 7 jours / 7
- un accès à My Oracle Support, (système de support technique via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- un service client non technique pendant les heures ouvrables normales

Le Support Outils de Developpement Oracle Solaris ne comprend pas les nouvelles versions de logiciel ni l'accès aux mises à jour, correctifs ou patchs Oracle Solaris.

Support Premier Java
Le Support Premier Java est disponible pour les logiciels Java. Le Support Premier Java comprend :

- les mises à jour de logiciel et correctifs
- les descriptifs de mise à niveau
- les versions majeures des produits et de la technologie, qui comprennent les versions de maintenance générales, les versions fonctionnelles sélectionnées et les mises à jour de la documentation
- une aide aux demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7
- un accès à My Oracle Support, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Un service client non technique pendant les heures ouvrées normales

Support Premier OpenOffice.org
Le Support Premier OpenOffice.org est disponible pour les logiciels OpenOffice.org. Le Support Premier OpenOffice.org comprend :

- les mises à jour de logiciel et correctifs
- une aide aux demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7
- un accès à My Oracle Support, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne
- Un accès 24x7 à Oracle Unbreakable Linux Network

Support Lustre
Le Support Lustre est disponible pour les clients qui ont acquis Lustre 1.6 et Lustre 1.8. Le Support Lustre comprend :

- Les mises à jour logiciel, correctifs, alertes sécurité et les principaux patchs
- une aide aux demandes d'assistance 24 h/24 et 7 j/7
- un accès à My Oracle Support, (systèmes de support client via Internet 24x7), y compris la possibilité d'enregistrer des demandes d'assistance en ligne

Le Support Lustre ne comprend pas les nouvelles versions de logiciels Lustre.

Packages Demandes d'Assistance (Service Request Packages)
Les Packages de Demandes d'Assistance sont disponibles pour les membres du Réseau Partenaires Oracle (OPN). Les Package de Demandes d'Assistance qui consistent en support technique via internet sont proposés par ensemble de 10 ou 25 demandes d'Assistance. Ils ne comprennent pas les Mises à Jour et ne sont pas disponibles pour tous les logiciels. Veuillez contacter votre OPN Interaction Center (http://partner.oracle.com/) pour connaître les logiciels disponibles.

Les Packages Demandes d'Assistance sont valables un an à compter de leur date d'achat. Toute demande d'assistance inutilisée ne sera plus valable à compter de la première des deux dates suivantes (i) la date d'échéance annuelle ou (ii) la fin de votre inscription comme membre OPN, si cette inscription n'est pas renouvelée. L'accès à la connexion des demandes d'assistance sera fermé à la résolution de la dernière demande.

Mises à jour Fiscales Paie Amérique du Nord (North American Payroll Tax Updates)
Des Mises à Jour Fiscales Paie Amérique du Nord sont disponibles pour les logiciels sous Support de Soutien. Les clients qui ont souscrit aux Mises à Jour Fiscales Paie Amérique du Nord recevront une année fiscale de Mises à Jour Fiscales pour les applications paie Oracle.
Pour souscrire à ce service, vos logiciels sous licence doivent être sous niveau de support Mise à Jour Logiciel & Support. Si vous avez maintenu le Support Mises à Jour Logiciel&Support et que vous voulez souscrire aux Mises à Jour Fiscales Paie Amérique du Nord, nous n'aurez pas besoin de migrer préalablement vos licences vers la tarification actuellement en vigueur.

Les Mises à Jour Fiscales Paie Amérique du Nord seront fournies via My Oracle Support.

Lorsqu'elles sont proposées, les Mises à Jour Fiscales Paie Amérique du Nord peuvent être souscrites pour deux ans maximum à partir de la mise à disposition du Support de Soutien pour la version du logiciel Oracle concernée. Les Mises à Jour Fiscales Paie Amérique du Nord ne sont pas disponibles dans tous les pays, ni pour tous les logiciels. Veuillez contacter votre Ingénieur d'Affaire Support pour tout renseignement sur la disponibilité de ce service.

Service de Support Oracle Linux (Oracle Linux Support Services)
Oracle propose aux clients des services de support Oracle Linux, qu'ils utilisent ou non des logiciels Oracle. Pour toute information sur les services disponibles, veuillez consulter les Conditions Générales de Support Oracle Linux et Oracle VM sur http://www.oracle.com/support/policies.html .

Service de Support Oracle VM (Oracle VM Support Services)
Oracle propose aux clients des services de Support Oracle VM, que ceux-ci soient ou non-utilisateurs des logiciels Oracle. Pour toute information sur les services proposés, veuillez vous référer aux Conditions Générales de Support Oracle VM disponibles sur http://www.oracle.com/support/policies.html

Support Premier Exadata (Exadata Premier Support)
Pour tout renseignement concernant les renouvellements du Support Premier Exadata, veuillez consulter les Conditions Générales de Support Techniques disponibles sur http://www.oracle.com/us/support/policies/index.html .

Service de Support Technique SUN
Oracle proposera pendant une période limitée certaine des offres de support technique anciennement proposées par Sun Microsystems. Ces offres de support technique sont régies par les Conditions Générales de Support Technique Logiciels Sun. Pour tout renseignement sur ces offres, veuillez consulter http://www.sun.com/servicelist/ .

SYSTEMES DE SUPPORT CLIENT VIA INTERNET

Les conditions suivantes relatives à Oracle*MetalLink* s'appliquent à toutes les gammes de produits Oracle à l'exception des logiciels Phase Forward et ATG :

L'accès à My Oracle Support est régi par les Conditions d'Utilisation affichées sur le site web My Oracle Support. Les Conditions d'Utilisation sont soumises à modification et un exemplaire de ces conditions est disponible sur demande. L'accès à My Oracle Support est limité à vos contacts techniques désignés.

Ce qui suit s'applique aux logiciels ATG uniquement :

L'accès à ATG Customer Care Support Portal est régi par les Conditions d'Utilisation qui figurent sur le site ATG Customer Care Support Portal. Les Conditions d'Utilisation sont soumises à modification et un exemplaire de ces conditions est disponible sur demande. L'accès à ATG Customer Care Support Portal est limité à vos contacts techniques désignés.

Oracle Unbreakable Linux Network
L'accès à Oracle Unbreakable Linux Network fait partie de la Licence Mise à Jour Logiciel & Support pour les logiciels Database Firewall et Database Firewall Management Server et du Support Premier OpenOffice.org.

REGLES DE SECURITE SUPPORT CLIENT GLOBAL

Oracle est très engagé dans la sécurité de ses services de support technique. Lors de la fourniture des services de support technique standard, Oracle se conformera aux Règles de Sécurité du Support Client Mondial (Global Customer Support Security Practices), disponibles l'adresse http://www.oracle.com/support/policies.html . Les Règles du Support Client Global sont susceptibles d'être modifiées à la discrétion d'Oracle. Toutefois Oracle ne réduira pas de manière importante le niveau de sécurité indiqué dans les Règles de Sécurité pendant la période pendant laquelle les redevances de Support Technique ont été payées. Pour visualiser les modifications, veuillez vous référer au Relevé des Modifications (Statement of Changes) disponible à l'adresse http://www.oracle.com/support/collateral/tsp_soc.pdf .

OUTILS ADDITIONNELS

Oracle peut fournir des outils logiciels (tels que des outils d'aide à la collecte et à la transmission de données de configuration) et des outils basés sur Internet (tels que des outils permettant à Oracle, avec votre accord, d'accéder à votre système informatique) afin d'aider à résoudre les demandes d'assistance. Ces outils ne peuvent être utilisés qu'avec des licences de logiciel sous support et l'utilisation des outils sera régie par d'autres conditions de licence et autres fournies avec les outils.

DEFINITIONS DES NIVEAUX DE GRAVITE

Pour tous les autres logiciels Oracle, vous pouvez soumettre les demandes d'assistance soit en ligne sur les systèmes de support client via Internet d'Oracle, par e-mail ou par téléphone. Vous déterminez, avec Oracle, le niveau de gravité des demandes d'assistance, anciennement dénommé le « Niveau de Priorité » pour les clients PeopleSoft et JD Edwards, sur la base des définitions des niveaux de gravité suivantes :

Gravité 1 :
Le problème cause une perte complète de service. Le travail ne peut pas raisonnablement continuer. L'opération est une mission critique pour l'activité et la situation est urgente. Une demande d'assistance de gravité 1 présente une ou plusieurs des caractéristiques suivantes :

- une corruption des données
- une fonction essentielle n'est pas disponible
- le système est suspendu pour une durée indéterminée, ce qui génère des retards inacceptables ou indéfinis pour les ressources ou les réponses
- le système tombe et les interruptions se répètent après les tentatives de redémarrage.

Sauf stipulations particulières ci-dessous pour les logiciels Moniforce webSensor Enterprise, webProbe, et le Support Standard ATG, Oracle s'efforcera de prendre en compte les demandes d'assistance de Gravité 1 dans le délai d'une heure.

Pour les logiciels Moniforce webSensor Enterprise et webProbe, Oracle s'efforcera de prendre en compte les demandes d'assistance de Gravité 1 dans un délai d'un jour ouvrable, pendant les heures ouvrables, sauf jours fériés ; les heures ouvrables locales sont du lundi au vendredi, de 8h à 18h CET.

Pour le Support Standard ATG, Oracle s'efforcera de prendre en compte les demandes d'assistance de Gravité 1 dans les deux (2) jours ouvrés.

Engagements 24h/24 en cas de demande d'assistance de Gravité 1 pour tous les logiciels Oracle supportés autres que Moniforce webSensor Enterprise et webProbe et Secerno,: OSS travaillera 7j/7 et 24h/24h jusqu'à ce que le problème soit résolu ou tant que des progrès utiles peuvent être réalisés. Vous devez fournir à OSS un contact durant cette période 24x7, soit sur site, soit par pager, afin d'apporter une assistance à la collecte des données, aux tests, et à l'implémentation des corrections. Il vous est demandé de proposer cette classification avec un soin particulier afin que les situations de Gravité 1 valides obtiennent l'allocation de ressources nécessaires de la part d'Oracle.

Gravité 2 :
Le problème crée une perte importante de service. Des fonctionnalités importantes sont indisponibles. Aucune solution de contournement acceptable n'est disponible ; toutefois, une utilisation restreinte peut être poursuivie.

Gravité 3 :
Le problème crée une perte mineure de service. L'impact est un trouble qui peut nécessiter une solution de contournement afin de restaurer la fonctionnalité.

Gravité 4 :
Vous demandez des informations, des améliorations ou des clarifications de la documentation mais il n'y a pas d'impact sur le fonctionnement du logiciel.
Le problème ne crée aucune perte de service. Le résultat n'empêche pas l'exploitation du système.

CONTACTS

Les numéros de téléphone et adresses sont disponibles sur le site web du support Oracle :
http://www.oracle.com/us/support/contact-068555.html.



ANNEXE 5 : MARCHE SUBSEQUENT TYPE

MARCHE SUBSEQUENT TYPE N°
Valant acte d'engagement et cahier des clauses particulières

Fondé sur l'accord-cadre n° SAJ- DEI 10- 44

Relatif à l'acquisition de licences Oracle incluant le PROGRAMME CAMPUS WIDE et les prestations de support technique associées

ENTRE:

BENEFICIAIRE : (dénomination et coordonnées de l'Etablissement)

Représenté par :

Ci-après dénommé « Le Bénéficiaire »

D'une part

ET

ORACLE FRANCE
Société par Actions Simplifiée an capital de 7 617 978 Euros.

Siège social	:	5, Boulevard Charles de Gaulle 92715 COLOMBES Cedex
Registre du commerce	:	NANTERRE 335 092 318
SIRET	:	335 092 318 00187
Code APE	:	5829 C
Banque	:	
Code Banque	:	
Code Guichet	:	
Compte n°	:	
Clé	:	

Représentée par Brigitte des ABBAYES agissant au nom et pour le compte de ladite société en qualité de Directeur Juridique

Ci-aprés dénommé " le Titulaire »

D'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1. OBJET DU MARCHE

Le présent marché subséquent a pour objet l'acquisition de Licences personnelles, non-exclusives et non cessibles de droit d'utilisation, pour la durée des droits d'auteur pour les Logiciels Oracle, incluant le programme Campus Wide et la 1ère année de Support Technique associé, définis en annexe 2 de l'accord cadre n° SAJ-DEI 10-44 auquel il se réfère.

Article 2. MODE DE PASSATION DU MARCHE

Le présent marché subséquent est passé en application des articles 9 et 76 du code des marchés publics (à ajouter s'il s'agit d'un Etablissement coordonnateur agissant dans le cadre d'un groupement : article 8. VI. 2°)

Le présent marché subséquent est pris sur le fondement de l'accord-cadre SAJ-DEI n° 10-44, aux dispositions desquelles il est soumis.

Article 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS REGISSANT LE MARCHE

Les documents contractuels régissant le présent marché sont énumérés par ordre décroissant d'importance selon l'ordre de citation ci-dessous :

1. Le présent marché subséquent et ses annexes valant acte d'engagement et cahier des clauses particulières du marché ;
2. L'accord cadre SAJ-DEI n° 10-44 et ses 5 annexes

En cas de contradiction ou de différence entre des documents constitutifs du marché, ces documents prévalent dans l'ordre ou ils sont énumérés.

Article 4. DUREE DU MARCHE ET DES BONS DE COMMANDE

Le présent marché subséquent est un marché à bons de commandes, il entre en vigueur à compter de sa date de notification au Titulaire jusqu'à la fin de validité de l'accord-cadre auquel il se réfère.

Le Bénéficiaire peut passer une commande au titre du présent marché subséquent, jusqu'au dernier jour de validité de l'accord cadre, le délai d'exécution dudit bon de commande ne pourra pas excéder 12 mois à compter de la date du bon de commande.

Le renouvellement de la prestation annuelle de Support Technique associé aux Logiciels acquis au titre du présent marché subséquent se fera par un marché distinct conformément à l'article 14 de l'accord cadre.

Article 5. FORME DU MARCHE

Le présent marché est un marché à bons de commande conformément à l'article 77 du CMP.

Article 6. MONTANT DU MARCHE

Les bons de commandes sont établis sur la base des prix figurant à l'annexe 2 de l'accord cadre SAJ-DEI n° 10-44,

Pendant toute la durée du présent marché, le Bénéficiaire, pourra acquérir les licences de Logiciels objet de l'annexe 2 de l'accord-cadre, en acquittant, auprès du Titulaire, les redevances correspondantes définies ci-dessous,

sous réserve que lesdites licences de Logiciels soient disponibles en version de production au moment de la commande et sous réserve que le Bénéficiaire ait maintenu et payé sans interruption les prestations de Support Technique licenciés au titre du présent marché subséquent.

- A compter de la date de notification du présent marché subséquent et jusqu'au 31 janvier 2012, le Bénéficiaire pourra acquérir les licences aux prix définis en annexe 2.1 de l'accord cadre.

- A compter du 1er février 2012 et jusqu'au 31 juillet 2014, le Bénéficiaire pourra acquérir les licences aux prix définis en annexe 2.2 de l'accord cadre.

Article 7. MODALITES D'EXECUTION DE LA PRESTATION DE SUPPORT TECHNIQUE

Les prestations de Support Technique seront fournies dans les conditions décrites à l'accord cadre.

Contact technique principal de l'organisme contractant:

Adresse :

Contact ou service :

Téléphone :
Courriel :

Article 8. MODALITES D'EMISSION DES COMMANDES

La notification du marché subséquent vaut commande ferme des Licences et de la prestation de la 1ère année de Support Technique associée définis en annexe 1 des présentes.

Pour les commandes passées en cours de marché, le Bénéficiaire émettra un bon de commande.

Les bons de commande sont adressés soit par courrier, mail, télécopie ou remise en mains propres. (le cas échéant)

Ils doivent comporter :
- l'identification des parties
- la référence du présent marché
- la date de la commande
- le nom du service émetteur de la commande
- le descriptif de la prestation commandée
- la date de la livraison

Toute commande est ferme et irrévocable.

Article 9. LIVRAISON

Le Titulaire met à la disposition du Bénéficiaire les Logiciels commandés pour un téléchargement électronique sur le site de livraison électronique dont l'adresse est la suivante: **http://edelivery.oracle.com**.
A partir de cette adresse Internet, le Bénéficiaire peut à tout moment accéder et télécharger sur son site les Logiciels et leur Documentation dans la version de production en vigueur à la date de la notification du marché subséquent ou du bon de commande. Sous réserve d'avoir maintenu sans interruption le Support Technique pour les Logiciels listés en Annexe 2 de l'accord cadre, le Bénéficiaire peut continuer à télécharger les Logiciels et leur Documentation pour tous les Logiciels commandés au titre du présent marché subséquent. La livraison électronique ne conditionne pas la

date d'admission et ne donne pas lieu à un procès verbal d'admission. L'admission est réputée acquise à la date de notification du marché subséquent ou à la date du bon de commande.

Les licences objet du présent marché subséquent sont concédées au Bénéficiaire à compter de la date de la notification du présent marché subséquent ou de la date du bon de commande s'y référant.

L'installation et la mise en ordre de marche seront réalisées par le Bénéficiaire selon les standards du Titulaire définis dans le manuel d'installation.

Article 10. CONDITIONS DE FACTURATION ET MODALITES DE REGLEMENT

10.1 : Modalités de facturation

Les factures ainsi que tous les éléments justificatifs sont adressés au Bénéficiaire.

Les factures doivent obligatoirement comporter, outre les mentions légales, les informations suivantes :

- références du présent marché et du bon de commande,
- objet succinct du marché,
- date d'exécution des prestations ;
- nature de la prestation.

Les modalités de facturation et de règlement sont établies conformément à l'article 22 du CCP valant acte d'engagement de l'accord-cadre SAJ-DEI 10-10.

10.2 : Modalités de règlement

La facture est à adresser à l'adresse suivante :

L'ordonnateur de la dépense est ....

ou toute personne ayant reçu délégation.

Le comptable assignataire est ....

La personne habilitée à fournir les renseignements prévus par la réglementation sur la cession ou le nantissement de créances (renseignements mentionnés à l'article 109 du CMP) est
. ... (si différent de l'ordonnateur)

Les sommes dues en exécution du présent marché sont payées dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture

Le défaut de paiement dans le délai prévu fait courir de plein droit, et sans autre formalité, des intérêts moratoires au bénéfice du Titulaire Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de sept points.

Tout paiement constitue un règlement partiel définitif.

Article 11. CESSION OU NANTISSEMENT DE CREANCE

Les créances nées ou à naître concernant le présent marché subséquent peuvent être cédées ou nanties conformément aux dispositions des articles 106 à 110 du code des marchés publics.

Article 12. FAUSSE DECLARATION ET VERIFICATIONS REGULIERES DE SITUATION SOCIALE

12-1 - Fausse Déclaration

Le Titulaire affirme, sous peine de résiliation de plein droit du marché ou de sa mise à régie, à ses torts exclusifs, qu'il ne tombe pas sous le coup des interdictions découlant des articles 43 et 44 du code des marchés publics.

Le Titulaire déclare que les prestations objet du marché sont réalisées avec des salariés et/ou préposés employés régulièrement au regard des articles L 620-3, L 143-3 et L 143-5 du code du travail.

12-2 - Vérifications régulières de situation sociale

Les pièces à produire tous les six mois en application du I de l'article 46 du CMP le seront auprès de l'Amue, en tant que signataire de l'accord cadre susmentionné, dans les conditions mentionnées à l'article 34 du CCP valant acte d'engagement de l'accord-cadre SAJ DEI n° 10-44.

Article 13. LITIGES

Les litiges éventuels sont réglés par les lois et règlements du droit français. Le Bénéficiaire et le Titulaire déclarent élire domicile à leurs sièges respectifs et s'en remettre au Tribunal administratif pour le règlement des litiges éventuels afférents au présent marché.

SIGNATURES ET CONTROLES REQUIS

Le Titulaire	Le représentant du Bénéficiaire
A Le	A le

ARTICLE 1. NOTIFICATION

La notification, transforme le projet de marché en marché et le candidat en Titulaire. Elle consiste en la remise d'une copie du marché au Titulaire. Cette remise peut être opérée par lettre recommandée avec accusé de réception. La date figurant sur l'avis de réception postal, daté et signé par le Titulaire vaut date de notification.
En cas de remise main propre contre récépissé, le Titulaire signera la formule ci-dessous.

Reçu à titre de notification une copie du présent marché.

Le Titulaire

A Le